TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

10

Québec

TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

09

10

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission au :
www.cnt.gouv.qc.ca

Pour plus d'information sur la Commission des normes
du travail, le lecteur est invité à consulter son site
www.cnt.gouv.qc.ca ou à s'adresser par téléphone
au Service des renseignements, au numéro 1 800 265-1414
ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
ISBN 978-2-550-58784-2 (imprimé)
ISBN 978-2-550-58785-9 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu,
aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin
a pour seul objectif de faciliter la lecture du texte.

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 8 juin 2010

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

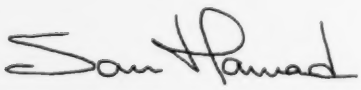
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,
ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et
ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,



Sam Hamad

Québec, le 7 juin 2010

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

Michel Després

Table des matières

Message du président-directeur général 7

Déclaration de la direction 9

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 10

Présentation de la Commission 11

La mission, la vision, les fonctions et les valeurs 11

La clientèle 12

Le conseil d'administration 12

L'organigramme 14

Le personnel 14

Faits saillants **16**

CHAPITRE 1
LES RÉSULTATS **19**

Sommaire des résultats des engagements 19

Le Plan stratégique 2008-2012 19

La Déclaration de services aux citoyens 22

Axe 1 – Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission 25

Axe 2 – Adaptation du régime universel des conditions de travail 39

Axe 3 – Traitement des demandes de services 42

Axe 4 – Services en ligne 57

Axe 5 – Développement des compétences et relève des effectifs 59

CHAPITRE 2
LES RESSOURCES MATÉRIELLES, INFORMATIONNELLES ET FINANCIÈRES **63**

Les ressources matérielles 64

Les ressources informationnelles 64

Les ressources financières 65

Les états financiers 69

CHAPITRE 3
LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 83

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 84

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information 84

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics 85

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 85

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche 86

Le développement durable 86

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 86

LISTE DES TABLEAUX

1 Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012 21

2 Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 23

3 Cibles en matière de prévention 27

4 Résultats des activités en matière de prévention 28

5 Cibles en matière de surveillance 35

6 Résultats des activités en matière de surveillance 36

7 Demandes de renseignements 44

8 Volume global de traitement des demandes de services 45

9 Demandes liées à des normes pécuniaires 46

10 Demandes liées à une pratique interdite 46

11 Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante 47

12 Demandes liées à du harcèlement psychologique 48

13 Demandes liées à des normes administratives 48

14 Dossiers en matière pénale 49

15 Activités de médiation 50

16 Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 50

17 Demandes de révision 51

18 Plaintes concernant la qualité des services 55

19 Formation et développement du personnel 62

20 Investissements en matière de ressources informationnelles 64

21 Répartition du coût de la mission selon la fonction 66

22 Coût unitaire des services rendus à la clientèle 67

ANNEXES 87

1 Déclaration de services aux citoyens 87

2 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 89

3 Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2009-2010 92

4 Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2009-2010 93

5 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture 94

6 Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2009-2010 95

7 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture 96

8 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture 97

9 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture 98

10 Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche 99

11 Développement durable 102

Message du président-directeur général

Je suis fier de présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier 2009-2010.

Au cours de la dernière année, notre plan stratégique aura été l'élément structurant de l'ensemble de nos actions. Plus particulièrement, c'est la prévention qui a occupé l'avant-scène dans tous les secteurs d'activité de l'organisation. En effet, l'expertise que nous avons développée au fil des ans a clairement démontré que la prévention demeure le meilleur moyen pour assurer de bonnes relations de travail. C'est pourquoi nous en avons fait la pierre angulaire de nos activités.

Premiers résultats très encourageants en prévention

Pour assurer l'atteinte de nos objectifs en matière de prévention, nous nous sommes dotés d'un plan d'action intégré. Les résultats liés à la réalisation de ce plan font, cette année, l'objet d'une première reddition de comptes publique.

De plus, afin de dégager les ressources nécessaires aux activités de prévention, l'organisation des services à la clientèle a été revue avec l'objectif, également, d'en optimiser la qualité. À cette fin, cinq guichets régionaux ont été mis en place. Les premiers résultats sont très encourageants.

Une offre de service au diapason des besoins des employeurs et des salariés

L'actualisation de notre offre de service s'est poursuivie en 2009-2010. Ainsi, nos clientèles peuvent maintenant traiter encore plus aisément avec nous grâce à des outils et à des services en ligne modernisés. Par exemple, les salariés peuvent désormais déposer une plainte en ligne directement dans le site Internet de la Commission.

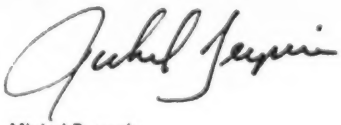
Je suis également heureux de dire que, de manière générale, nous respectons l'échéancier de réalisation du plan stratégique. Plusieurs cibles ont en effet été atteintes cette année.

Enfin, c'est avec plaisir que je suis en mesure d'annoncer que, grâce au maintien d'une gestion rigoureuse des dépenses, l'équilibre budgétaire a été atteint pour une troisième année consécutive.

Si nous pouvons afficher des résultats aussi satisfaisants, c'est grâce à la collaboration de tous ceux et celles qui travaillent chaque jour à faire avancer notre organisation dans la poursuite de sa mission et de ses objectifs. Je soulignerais tout particulièrement la contribution très active des membres du conseil d'administration. Je tiens aussi à remercier chaleureusement l'ensemble du personnel de la Commission des normes du travail pour son engagement soutenu tout au long de l'année.

Je vous invite donc à parcourir ce rapport pour en savoir davantage sur l'ensemble de nos réalisations. Soyez assurés que nous allons continuer à suivre attentivement l'évolution du marché du travail et à faire en sorte que nos services demeurent au diapason des besoins des employeurs et des salariés.

Le président-directeur général,



Michel Després

Déclaration de la direction

La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen de cette information et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut qu'elle n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans le présent rapport n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2009-2010 présentent fidèlement la Commission, ainsi que des données exactes et fiables relativement aux objectifs, aux cibles et aux résultats du Plan stratégique 2008-2012, aux engagements, aux cibles et aux résultats de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels.

En conséquence, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables.

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 a été approuvé par le comité de direction et par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

Michel Després
Président-directeur général

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux services à la clientèle

Diane Leblanc
Vice-présidente aux communications
et à la recherche*

Robert L. Rivest
Directeur général des affaires juridiques

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général
Directeur général par intérim
de l'administration*

* À compter du 6 avril 2010

Québec, juin 2010

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Monsieur le Président-directeur général,

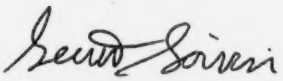
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission des normes du travail. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement de mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission des normes du travail n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,



Benoît Boivin, FCA

Québec, juin 2010

Présentation de la Commission

La mission, la vision, les fonctions et les valeurs

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

La Commission s'est également donné une vision qui s'énonce ainsi : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

En vertu de l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission intervient soit de sa propre initiative, à des fins d'information, de prévention ou de surveillance, pour éviter le risque d'infraction à la loi, soit à la suite d'une plainte d'un salarié, pour éviter des dommages possibles ou effectifs attribuables à l'infraction constatée. Tout salarié peut se prévaloir des normes de travail prescrites, tandis que tous les employeurs sont placés sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux conditions de travail minimalement acceptables. Par son action, la Commission favorise la conformité du contrat de travail qui lie l'employeur et le salarié à ce que l'État considère comme étant juste. Ce contrat de travail entre les parties que la Loi sur les normes du travail édicte contribue à éviter la concurrence déloyale et permet aux entreprises de recruter un personnel disposé à offrir ses services.

La Commission favorise également l'équilibre dans les relations de travail. Par l'intermédiaire de son personnel objectif et compétent, la Commission tente d'équilibrer le rapport de force entre employeurs et salariés lorsqu'il y a mésentente. À cet effet, elle vérifie les faits allégués, compile les sommes dues, effectue des interventions de prévention ou de médiation et, lorsque cela est nécessaire, représente les salariés devant les tribunaux.

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés ont quant à eux la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et celle de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2009, environ 3 321 000 salariés. La Commission évalue que près de 3 016 418 (91 %) de ces salariés étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 703 091 de ces salariés assujettis (56 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

Selon les données de Revenu Québec, le Québec comptait 253 335 employeurs en 2009. La Commission des normes du travail évalue que 249 673 d'entre eux (99 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 201 977 employeurs assujettis (81 %) n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

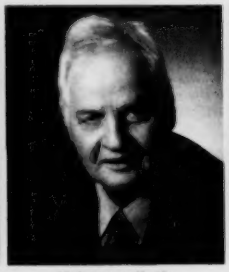
La Commission est composée d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit également à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent provenir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans. La loi prévoit que, lorsque les membres se réunissent, le quorum est fixé à la majorité, dont le président, et que les décisions sont également prises à la majorité des voix, avec vote prépondérant du président en cas d'égalité.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le conseil a tenu quatre séances, soit les 22 mai, 6 octobre et 10 décembre 2009 ainsi que le 25 mars 2010.

Trois comités relèvent du conseil d'administration : le comité de vérification, le comité de planification stratégique et le comité de gouvernance et d'éthique. Des membres du conseil d'administration siègent à chacun de ces comités. Y sont invités, selon les sujets traités, des représentants désignés de la direction de la Commission.

M. Michel Després

Mme Lise Bordeleau


M. Jacques Fortin

M. Florent Francœur

Me Gaston Lafleur

Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2009-2010

M. Michel Després, président

Membres du milieu des employeurs :

Mme Lise Bordeleau, groupe des employeurs du milieu coopératif

M. Jacques Fortin, groupe des employeurs*

M. Florent Francœur, groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Me Gaston Lafleur, groupe des employeurs de la petite et de la moyenne entreprise

M. Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs

M. Harold Roy, groupe des employeurs*

Mme Svetlana Solomykina, groupe des employeurs**

Mme Caroline St-Jacques, groupe des employeurs**

Membres du milieu des salariés :

M. Louis Bolduc, groupe des salariés syndiqués

Mme Maria Calderone, groupe des communautés culturelles

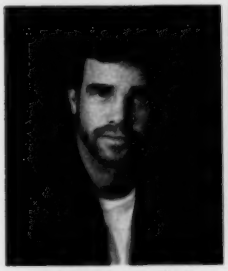
Mme Marie-Ève Côté, groupe des jeunes

Mme Marie-Christine Gingras, groupe de la famille*

Mme Nathalie Goulet, groupe des femmes**

Mme Marie-Christine Larouche, groupe des salariés non syndiqués

Mme Marie Leahey, groupe des femmes*, groupe de la famille**


M. Jean-Sébastien Noël

M. Harold Roy

Mme Svetlana Solomykina

Mme Caroline St-Jacques

M. Louis Bolduc

Mme Maria Calderone

Mme Marie-Ève Côté

Mme Marie-Christine Gingras

Mme Nathalie Goulet

Mme Marie-Christine Larouche

Mme Marie Leahey

* Jusqu'au 20 mai 2009
** À compter du 20 mai 2009

L'organigramme

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail telle que celle-ci se présentait le 31 mars 2010*.

* Les responsabilités dévolues aux différentes unités administratives de la Commission sont décrites sur son site : www.cnt.gouv.qc.ca. Ces informations sont également disponibles par téléphone, au Service des renseignements : 1 800 265-1414 ou 514 873-7061.

M. Michel Després
Président-
directeur général

Le personnel

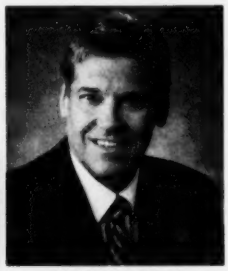
Pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission des normes du travail comptait, au 31 mars 2010, 525 employés : 466 réguliers et 59 occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2009, la Commission employait 565 personnes, soit 485 employés réguliers et 80 occasionnels. La Commission a ainsi respecté la cible, fixée par les autorités gouvernementales pour l'exercice 2009-2010, de 519 équivalents temps complet (ETC)**.

** L'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprisés dans un équivalent temps complet.

M^me^ Diane Leblanc
Vice-présidente aux
communications et à
la recherche

M^me^ Brigitte Pelletier
Vice-présidente
aux services à la clientèle

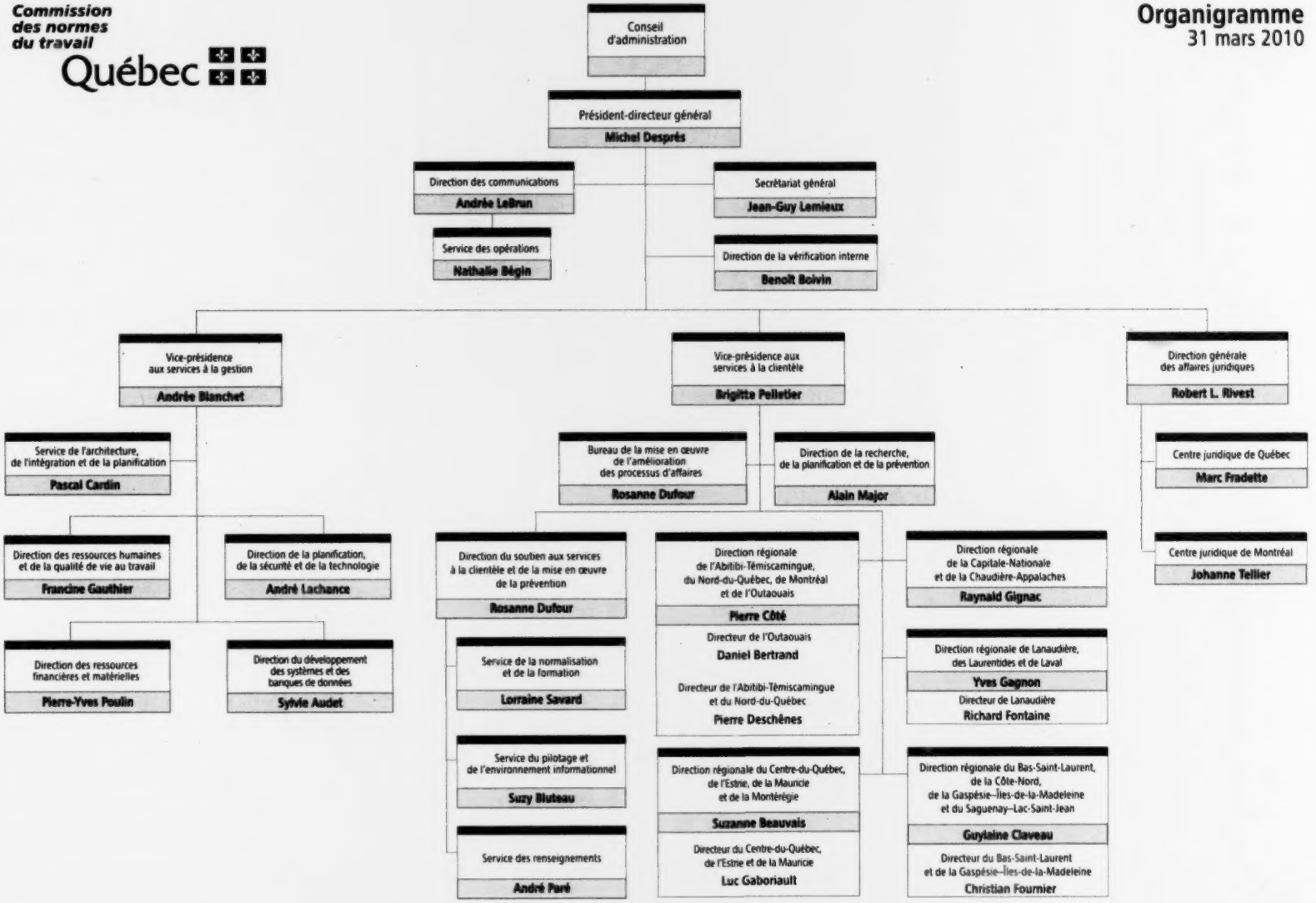
M. Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général
Directeur général par intérim
de l'administration



M. Robert L. Rivest
Directeur général
des affaires juridiques

Commission des normes du travail
Québec

Organigramme
31 mars 2010



Faits saillants

Nouvelle organisation des services à la clientèle

Dans la poursuite de l'actualisation de sa prestation de services, la Commission a procédé à la mise en place, en avril 2009, de cinq guichets régionaux. Ceux-ci reçoivent l'ensemble des demandes de services des salariés et des employeurs et les acheminent pour qu'elles soient traitées de la manière appropriée. Les premiers résultats montrent que ces guichets contribuent à une gestion plus efficiente des ressources de la Commission. De plus, la Commission tient désormais compte dans ses systèmes de toutes les demandes de services adressées aux guichets, sans qu'il y ait dépôt formel d'une plainte. Par conséquent, l'information de gestion qu'elle présente dresse un portrait plus complet de son action.

Dépôt de plaintes en ligne maintenant possible

Depuis le 27 avril 2009, les salariés peuvent déposer une plainte en ligne sur le site Internet de la Commission. Au 31 mars 2010, 9 837 demandes de services avaient ainsi été déposées.

Mise en œuvre du Plan d'action intégré en matière de prévention

La Commission a adopté le Plan d'action intégré en matière de prévention, le 28 avril 2009, pour assurer la mise en œuvre de sa politique et de son programme de prévention. À cet effet, ce plan décrit les différentes activités à réaliser dans le but de susciter un plus grand respect de la loi pour chacune des priorités organisationnelles retenues. Une planification annuelle y est attachée et présente les cibles ainsi que les délais de réalisation. Les résultats pour l'exercice 2009-2010 sont présentés au chapitre 1 (axe 1).

Campagne d'information sur le harcèlement psychologique au travail

Le 18 janvier 2010, la Commission lançait une campagne d'information visant à prévenir le harcèlement psychologique au travail sur le thème « Au travail, employez le respect ». Ce message publicitaire diffusé à la télévision rappelait l'importance du respect entre les personnes au sein des milieux de travail et l'importance d'intervenir lorsqu'une telle situation se manifeste. Une capsule vidéo donnant des exemples de comportements qui ne doivent pas être tolérés dans les entreprises a également été réalisée. Elle est accessible dans le site Internet de la Commission à l'adresse www.cnt.gouv.qc.ca.

Nouvelle législation sur les responsables d'un service de garde en milieu familial

Le 31 octobre 2008, à la suite d'un jugement de la Cour supérieure, la Loi sur les normes du travail devenait notamment applicable à près de 15 000 responsables d'un service de garde en milieu familial. Au cours de l'exercice 2009-2010, 695 plaintes ont été reçues par la Commission de la part de cette clientèle. Toutefois, l'adoption de la Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant et modifiant diverses dispositions législatives, entrée en vigueur le 13 mai 2009, a eu pour effet d'exclure cette clientèle de l'application de la Loi sur les normes du travail. Par conséquent, aucune plainte n'a été acceptée après cette date et les plaintes déjà en traitement ont été prises en charge par les avocats de la Commission.

Gestion de la main-d'œuvre et qualité de vie au travail

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a adopté une politique de gestion de la main-d'œuvre afin de favoriser la mobilisation, la fidélisation et l'attraction du personnel ainsi qu'un plan de relève de ses effectifs. Elle a aussi mis de l'avant plusieurs mesures visant la qualité de vie au travail pour améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de leur milieu de travail.

Distinctions pour le site Internet

Depuis la mise en ligne de la nouvelle version du site de la Commission, en juin 2008, le nombre de visites n'a cessé d'augmenter. Gagnant du prix Zénith 2009 dans la catégorie « Site Internet », le site a été en nomination à plusieurs reprises, tant pour le secteur public que pour le secteur privé : finaliste aux Octas 2009 dans la catégorie « Affaires électroniques grand public » et finaliste aux Prix d'excellence 2009 décernés par l'Institut de l'administration publique du Québec (IAPQ) dans la catégorie « Prix gouvernement en ligne ».

Révision de la gestion des ressources informationnelles

La Commission a revu sa structure de gestion des ressources informationnelles et de la sécurité de l'information. Elle a partagé avec plusieurs ministères et organismes des outils de formulaires en ligne, de mise en ligne et de récupération de données à partir de gabarits de type formulaire, de même que d'évaluation de la criticité des emplois. Également, plusieurs projets ont été réalisés pour soutenir la mission de la Commission ainsi que la restructuration de ses processus à l'occasion de la mise en œuvre des guichets régionaux. Ces réalisations ont donné lieu à l'élaboration d'une architecture d'entreprise qui favorisera un meilleur alignement des technologies de l'information sur les besoins d'affaires de la Commission et sur les opportunités gouvernementales.

Augmentation du salaire minimum

En date du 1er mai 2009, le taux du salaire minimum a été augmenté de 0,50 $, passant de 8,50 $ à 9,00 $ l'heure. Ce taux est alors passé de 7,75 $ à 8,00 $ l'heure pour les salariés au pourboire et de 8,50 $ à 9,00 $ l'heure pour les salariés de certains secteurs de l'industrie du vêtement. Le salaire minimum payable au salarié affecté principalement à des opérations non mécanisées liées à la cueillette de framboises, de fraises ou de pommes, établi au rendement, a également été modifié. La dernière augmentation avait eu lieu le 1er mai 2008. Au 31 mars 2010, une nouvelle augmentation était également prévue pour le 1er mai 2010, laquelle s'est effectivement matérialisée.

Chapitre 1

LES RÉSULTATS

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

Le Plan stratégique 2008-2012

Le Plan stratégique 2008-2012 intitulé *Pour des relations justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés* s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission sont fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition.

Afin d'assurer la réalisation de son plan stratégique, la Commission a produit un plan d'action organisationnel qui répertorie l'ensemble des actions déterminantes à réaliser relativement à chacune des cibles et à chacun des objectifs stratégiques pour la période 2008-2012. La direction de la Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des mesures inscrites dans son plan d'action par l'entremise d'un tableau de bord.

Les principales composantes du Plan stratégique 2008-2012 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale par le ministre du Travail le 17 juin 2008, sont présentées dans le tableau qui suit.

COMPOSANTES DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

	Mission La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.		
Enjeux	**Le respect des normes du travail**	La qualité des services offerts	La performance de l'organisation
Orientations	**Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.**	**Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.**	**Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.**
Axes d'intervention et objectifs	INTÉGRATION DE LA PRÉVENTION À L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION 1. D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission. 2. D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention. 3. D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail. ADAPTATION DU RÉGIME UNIVERSEL DES CONDITIONS DE TRAVAIL 4. D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES 5. D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges. 6. D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission. 7. D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats. 8. D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre. SERVICES EN LIGNE 9. D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET RELÈVE DES EFFECTIFS 10. D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre. 11. D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre. 12. Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

Le sommaire des résultats, présenté au tableau 1, montre qu'au 31 mars 2010 onze des douze objectifs du plan stratégique étaient atteints ou partiellement atteints, tandis qu'un objectif était en voie de réalisation. À la lumière de ces résultats, on constate que la mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012 progresse selon les échéances prévues.

TABLEAU 1 /// Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012

Objectifs	Niveau d'atteinte de l'objectif *
1 D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.	Partiellement atteint
2 D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.	Partiellement atteint
3 D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.	Partiellement atteint
4 D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	Partiellement atteint
5 D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.	Partiellement atteint
6 D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.	Partiellement atteint
7 D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.	Atteint
8 D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.	Atteint
9 D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	Partiellement atteint
10 D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	Atteint
11 D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.	En voie de réalisation
12 Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.	Partiellement atteint

* ATTEINT : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.
PARTIELLEMENT ATTEINT : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.
EN VOIE DE RÉALISATION : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie d'être réalisées et aucune d'entre elles n'est atteinte.

La Déclaration de services aux citoyens

La Commission, par la Déclaration de services aux citoyens, rend publique une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte complet de la Déclaration est présenté à l'annexe 1.

La Commission a retenu douze engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis. Toutefois, afin de prendre en compte l'évolution du contexte, de l'environnement, de son offre de service ainsi que des projets en cours dans son organisation, la Commission a poursuivi en 2009-2010 les travaux liés à l'actualisation des composantes de sa Déclaration de services aux citoyens, dont la dernière révision remonte à février 2006. Dans le cadre de sa réflexion sur ses nouveaux engagements, la Commission a pris en considération les principaux éléments suivants :

- l'actualisation de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation ;
- l'intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission en mettant l'accent sur la responsabilisation des salariés et des employeurs quant à leurs droits et à leurs obligations ;
- la mise en place des guichets régionaux ;
- la possibilité d'établir des engagements en matière de harcèlement psychologique ;
- la capacité de l'organisation.

Le tableau 2 présente les résultats obtenus au cours des deux dernières années à l'égard des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. En raison de la stabilité des résultats obtenus depuis plusieurs années et à des fins de réduction des coûts, la Commission a cependant décidé de ne pas mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses engagements pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010. Ces données sont donc absentes du tableau.

TABLEAU 2 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2009-2010	2008-2009	Évaluation*
1 Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 3 minutes ou moins	80,8 %	94,0 %	😐
2 Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	100 % de service continu	100 % de de service continu	☺
3 Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales[1]	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	90,1 %	92,5 %	☺
4 Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier	Accusé de réception dans un délai de 5 jours ou moins	100,0 %	99,8 %	☺
5 Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements de la clientèle reçues par courrier électronique	Accusé de réception dans un délai de un jour ouvrable ou moins	100,0 %	100,0 %	☺
	Réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	96,2 %	98,8 %	☺
6 Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	2 258 212	2 018 232	S. O.
	Taux d'appréciation globale du site	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
7 Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
8 Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Proportion des salariés informés	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
9 Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique[3]	Proportion des plaintes terminées dans les directions régionales dans un délai de 90 jours ou moins	Plaintes pécuniaires		☹
		79,1 %	78,5 %	
		Pratique interdite		😐
		80,1 %	69,3 %	
		Congédiement sans une cause juste et suffisante		☹
		75,2 %	68,5 %	

TABLEAU 2 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens - *suite...*

Engagement	Cible	2009-2010	2008-2009	Évaluation*
10 Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements d'un salarié portant sur le cheminement de sa plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	N. D.[2]	N. D.[2]	S. O.
11 Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	94,1 %	92,3 %	☺
12 Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	89,2 %	89,6 %	☺

* La Commission considère comme acceptable pour l'atteinte de ces engagements une cible de 90 % avec un seuil de tolérance de plus ou moins 5 %.

☺ 85 % et plus ☹ 80 % à 84 % ☹ Moins de 80 %

1. Ces résultats ne comprennent que les visiteurs qui se sont présentés sans rendez-vous.
2. Non déterminé : aucun sondage n'a été réalisé pour mesurer le respect de ces engagements.
3. Le calcul du délai exclut les plaintes où l'employeur a fait faillite et celles où il a été mis en demeure. Par ailleurs, l'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

Ce tableau montre qu'au cours de l'exercice 2009-2010 la Commission a été en mesure de remplir la majorité des engagements inscrits dans sa déclaration de services. Toutefois, des écarts par rapport aux cibles établies sont observés en ce qui a trait à la rapidité de la réponse aux appels reçus au Service des renseignements ainsi qu'au délai de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique. En effet, 80,8 % des appels ont été pris en charge dans un délai de trois minutes ou moins par les préposés du Service des renseignements, alors que cette proportion se situait à 94,0 % pour l'exercice précédent. Cette situation est attribuable principalement au roulement de personnel, à la complexité accrue des demandes de la clientèle ainsi qu'à des problèmes techniques, résolus depuis, liés à la téléphonie.

En matière de rapidité dans le traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique, bien que la Commission n'atteigne pas ses cibles, les résultats obtenus pour l'exercice 2009-2010 représentent une amélioration comparativement à l'exercice précédent.

Les pages qui suivent présentent de manière plus détaillée l'information relative aux résultats des engagements de la Commission liés à sa déclaration de services aux citoyens ainsi qu'aux objectifs de son plan stratégique. Elles rapportent également les principaux résultats liés à ses activités et à ses opérations courantes.

ORIENTATION 1

Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.

AXE 1 - Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission

OBJECTIF 1

D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Avoir élaboré une politique sur la prévention d'ici le 1er juin 2008. *INDICATEUR : Date du dépôt de la politique.*	Réalisé *le 16 septembre 2008*
Avoir adopté le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention d'ici le 31 mars 2009. *INDICATEUR : Date de l'adoption du plan d'action.*	Réalisé *le 28 avril 2009*
Avoir intégré la prévention à l'ensemble des activités de la Commission au 31 mars 2012. *INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action organisationnel ou dans le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Pour adapter ses façons de faire aux nouvelles réalités du monde du travail et accomplir pleinement sa mission, la Commission reconnaît qu'il lui faut élargir ses modes d'intervention traditionnels pour réduire de façon significative et permanente le volume des infractions à la loi. Elle a donc choisi de passer d'un mode curatif dans ses interventions à un mode préventif, en misant sur la concertation et la cohérence organisationnelles pour agir sur les causes des infractions plutôt que sur leurs effets. Le Plan stratégique 2008-2012 confirme cette orientation et fait de l'intégration de la prévention à l'ensemble de ses activités la première orientation stratégique de la Commission. C'est pourquoi il est possible de constater une interaction forte entre les objectifs stratégiques 1, 2 et 3.

Dans le cadre de ses activités, la Commission définit la prévention comme étant l'ensemble des stratégies et des actions réalisées au bénéfice de la population, des salariés et des employeurs, visant à améliorer la connaissance des normes du travail, à éviter le risque et l'étendue des infractions en cette matière et, au besoin, à en limiter les conséquences, le tout dans la perspective d'une plus grande responsabilisation des acteurs concernés, au regard de leurs droits et de leurs obligations.

En vue d'atteindre ses objectifs en matière de prévention, la Commission s'est dotée, en septembre 2008, d'une politique de prévention dont découle un programme de prévention, adopté en mars 2009. Ce programme a pour but de mettre en œuvre, dans un tout cohérent, et à partir de problématiques bien définies, les activités de prévention de l'organisation, pour chacune des grandes fonctions déterminées par la loi.

Pour assurer la mise en œuvre de sa politique et de son programme de prévention, la Commission a adopté, en avril 2009, un plan d'action intégré en matière de prévention. De ce plan découle une planification annuelle dont il est rendu compte. Les éléments de cette planification sont révisés annuellement. Les cibles, en particulier, sont fixées en fonction des moyens d'action à réaliser dans l'année. Lorsque c'est possible, le nombre d'activités de prévention est chiffré selon la nature des moyens utilisés, qui vont de l'information à la surveillance et à la dissuasion par le moyen de poursuites pénales.

Les interventions pénales de la Commission ne font pas l'objet de cibles chiffrées, puisque leur nombre varie selon les circonstances. Cependant, la Commission veut afficher clairement son intention en se donnant l'objectif d'augmenter le nombre de rapports d'infraction. En conséquence, elle applique un principe de « tolérance zéro » dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de paie, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Ainsi, elle tend à ce que des rapports d'infraction soient rédigés dès qu'une de ces situations est constatée. Des poursuites pénales peuvent ensuite être engagées dans un objectif de dissuasion des comportements fautifs répétés. Dans le même esprit, la Commission a retenu comme indicateur de résultat le nombre de condamnations pénales. Ces condamnations résultent des efforts de dissuasion fournis notamment dans le travail d'enquête et de surveillance des inspecteurs-enquêteurs de la Commission ou dans le cadre des poursuites judiciaires menées par ses avocats devant la Cour du Québec.

Il s'agit donc, pour l'année 2009-2010, d'une première reddition de comptes publique des résultats liés à la réalisation de cette planification.

Les priorités organisationnelles

Le programme de prévention de la Commission contient cinq priorités organisationnelles qui ont été définies à partir des informations disponibles sur les secteurs d'activité considérés comme étant plus à risque quant aux infractions à la loi ou sur les clientèles plus vulnérables (commerce de détail, restauration, hôtellerie, jeunes, etc.). Ces cinq priorités organisationnelles en matière de prévention sont les suivantes :

// les normes pécuniaires

// le licenciement collectif

// le harcèlement psychologique

// le secteur agricole

// les travailleurs migrants

Le tableau 3 présente les cibles fixées en matière de prévention, alors que le tableau 4 montre les résultats des activités liées aux objectifs 1, 2 et 3.

TABLEAU 3 /// Cibles en matière de prévention

Priorités organisationnelles (secteurs à risque/clientèles vulnérables)

Moyens d'action	Normes pécuniaires ciblées[1]			Licen-ciement collectif	Harcèlement psychologique		Secteur agricole	Travailleurs migrants	Total
	Commerce de détail	Restauration, hôtellerie	Jeunes		Entreprises de moins de 50 salariés	Employeurs ayant fait l'objet d'une plainte HP	Pommes, fraises et framboises	Producteurs maraîchers	
Campagnes d'information				Activités de recherche, de sensibilisation et d'information	1				1
Placements publicitaires[2]									
Séances d'information	100		150		25			100	**375**
Séminaires					50				**50**
Événements publics							6	1	**7**
Autres[3]									
Sous-total	**100**		**150**		**76**		**6**	**101**	**433**
Interventions préventives	800					240	300		**1 340**
Interventions de conformité		500						100	**600**
Sous-total	**800**	**500**				**240**	**300**	**100**	**1 940**
Total	**900**	**500**	**150**		**76**	**240**	**306**	**201**	**2 373**
Intervention pénale[4]	Accroître le nombre de rapports d'infraction								**S. O.**

1 Jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletin de paie et partage des pourboires.
2 Aucune cible n'a été fixée à cet égard.
3 Les autres moyens d'intervention renvoient à la diffusion d'une infolettre ou à la publication d'une chronique.
4 Incluant la tolérance zéro : absence de bulletin de paie, absence de registre de paie, refus de collaborer de la part de l'employeur, absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels.

TABLEAU 4 /// Résultats des activités en matière de prévention*

Priorités organisationnelles (secteurs à risque/clientèles vulnérables)

Moyens d'action	Normes pécuniaires ciblées[1]			Licenciement collectif	Harcèlement psychologique		Secteur agricole	Travailleurs migrants	Total	
	Commerce de détail	Restauration, hôtellerie	Jeunes		Entreprises de moins de 50 salariés[2]	Employeurs ayant fait l'objet d'une plainte HP	Pommes, fraises et framboises	Producteurs maraîchers	Nombre	%
Campagnes d'information					2				2	
Placements publicitaires	2	2	1	Activités de recherche	1		1		7	
Séances d'information	39		333		44			82	498	
Séminaires					49				49	
Événements publics	7	4	24	6	17	1	7	2	68	
Autres[3]	4	7		2	3		2	1	19	
Sous-total	**52**	**13**	**358**	**8**	**116**	**1**	**10**	**85**	**643**	**19,1**
Interventions préventives	935	75				289	222		1 521	
Interventions de conformité	130	511		72			1	84	798	
Sous-total	**1 065**	**586**	**-**	**72**	**-**	**289**	**223**	**84**	**2 319**	**68,9**
Total sans pénal		**2 074**		**80**	**116**	**290**	**233**	**169**	**2 962**	**88,0**
%		70,0		2,7	3,9	9,8	7,9	5,7		100,0
Nombre de rapports d'infraction[4-6]				315					315	
Nombre de condamnation sur poursuites pénales[4-5-6]				92					92	
Total avec pénal									**3 369**	**100,0**

* Les résultats du tableau 4 incluent des activités qui n'avaient pas été ciblées.

1 Jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletin de paie et partage des pourboires.

2 Un certain nombre d'entreprises avaient plus de 50 salariés.

3 Les autres moyens d'intervention renvoient à la diffusion d'une infolettre ou à la publication d'une chronique.

4 Aux fins du présent exercice, la Commission n'a pas été en mesure de répartir les activités pénales en fonctions des priorités organisationnelles.

5 Incluant la tolérance zéro. Des données relatives aux poursuites pénales sont présentées également au tableau 14.

6 Les condamnations sur les poursuites pénales découlent des rapports d'infraction.

Les résultats qui suivent sont rapportés selon les priorités organisationnelles. Pour chacune d'elles, une brève mise en contexte est exposée, suivie d'une présentation des résultats. Ceux-ci montrent que, durant l'exercice en cours, la Commission a réalisé un total de 3 369 activités de prévention, alors qu'elle s'était fixé pour cible un volume global de 2 373 activités. Bien que les résultats incluent des activités qui n'ont pas été ciblées, il est possible d'en apprécier l'atteinte. Soulignons que 70 % de ces activités ont été réalisées dans le but de diminuer les infractions liées aux normes pécuniaires.

Les normes pécuniaires

Rappelons qu'une vaste enquête, menée en mars 2005 par la Commission, a révélé que six salariés sur dix, soit près de 780 000 personnes, sont touchés par au moins une infraction à la loi dans leur milieu de travail. Parmi l'ensemble des normes évaluées, quatre normes pécuniaires faisaient l'objet d'un plus grand nombre d'infractions, soit les jours fériés, les congés annuels, les heures supplémentaires et le bulletin de paie.

Les résultats de l'enquête indiquaient en outre que près de 85 000 salariés (6,7 %) ne reçoivent pas de bulletin de paie, tandis que des informations nécessaires au calcul du salaire sont manquantes pour 266 700 autres salariés (22,3 %), soit un salarié sur cinq. On peut ainsi conclure que, même lorsqu'un salarié reçoit un bulletin de paie, celui-ci n'indique pas toujours le taux de salaire, le nombre d'heures travaillées et, le cas échéant, les heures travaillées en heures supplémentaires et les pourboires déclarés ou attribués.

De plus, lors des discussions entourant l'élaboration du programme de prévention, l'application de la norme concernant le partage des pourboires a été reconnue comme particulièrement problématique. Le partage des pourboires entre les salariés et avec ceux qui contribuent au service est en effet une pratique de plus en plus répandue. Or, bien que le pourboire versé directement ou indirectement par un client appartienne en propre au salarié qui a rendu le service, certaines formes d'appropriation illégale du pourboire ont été dénoncées. Pour corriger cette situation, la Commission fait depuis quelques années la promotion de la convention de partage des pourboires. L'objectif de la Commission est d'assurer que les pourboires versés vont réellement aux salariés visés par la loi ou par une convention valide de partage des pourboires.

Au cours de l'exercice, 2 074 activités de prévention ont été réalisées afin de diminuer le nombre d'infractions relatives aux normes pécuniaires :

// 5 placements de publicité dans des revues spécialisées produites par des organisations, permettant de joindre des clientèles des secteurs ciblés, tels que l'hôtellerie et le milieu étudiant. Les divers placements publicitaires de la Commission font aussi la promotion de son site Internet qui comporte plusieurs documents et outils pour faciliter la prévention dans les entreprises.

// 39 séances d'information offertes à des centaines d'employeurs du secteur du commerce de détail afin de leur permettre de prendre connaissance de divers aspects de la loi.

// 333 séances d'information offertes à des finissants du secondaire, en formation professionnelle ou à l'enseignement général, ainsi qu'à des étudiants des niveaux collégial ou universitaire. Cette présence active sur le terrain permet à la Commission de prendre contact avec des centaines de jeunes qui entrent sur le marché du travail.

// 35 événements publics ont été dénombrés. On compte ainsi :

/// 24 salons et expositions. La Commission a participé à ces événements publics en privilégiant ceux qui lui permettent d'entrer en contact avec la clientèle des jeunes, et plus particulièrement avec ceux qui sont en recherche d'emploi ;

/// 10 événements organisés par des partenaires des secteurs de la restauration et de l'hôtellerie ainsi que du commerce de détail auxquels a participé la Commission. Ces salons, expositions, congrès ou colloques sont l'occasion de répondre aux questions des employeurs et des salariés et de remettre des publications de la Commission au sujet de diverses normes ;

/// 1 reportage télévisé concernant une réclamation pécuniaire.

// 7 chroniques diffusées auprès de plus de 9 000 employeurs des secteurs du commerce de détail, de la restauration et de l'hôtellerie par l'intermédiaire de leur association respective.

// 1 chronique juridique intitulée « Un employeur est condamné à payer une amende pour avoir fait travailler des salariés le jour de la fête nationale » publiée dans le site Internet de la Commission.

// 3 infolettres transmises à des partenaires, dont une à l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) et une à la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ), visant à donner de l'information sur les normes les plus souvent enfreintes dans leurs secteurs d'activité respectifs et sur les mesures préventives à mettre en place. Ces infolettres ont ensuite été transmises par ces organismes à plus de 4 000 employeurs du secteur de l'hébergement. La troisième infolettre, diffusée auprès des membres du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), a permis de joindre plus de 5 000 employeurs de ce secteur.

// 1 651 activités de surveillance effectuées auprès d'employeurs œuvrant dans les secteurs du commerce de détail et de la restauration, soit 1 010 interventions préventives et 641 interventions de conformité.

Le licenciement collectif

En 2009, la situation économique difficile engendrée par la crise financière mondiale a contraint de nombreuses entreprises québécoises à réduire leur personnel en procédant à des mises à pied ou à des licenciements. Ce contexte a mené la Commission à porter une attention particulière aux situations de licenciement collectif, notamment en déterminant les secteurs susceptibles d'être touchés par les effets de la crise financière, en particulier les entreprises qui misent principalement sur les exportations. Rappelons qu'un licenciement collectif se définit comme une cessation de travail, à l'initiative de l'employeur, qui touche au moins dix salariés d'un même établissement pendant deux mois consécutifs.

Par ailleurs, les responsabilités concernant les dispositions relatives au licenciement collectif sont partagées entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des normes du travail. Le rôle de cette dernière est d'intervenir dès qu'un salarié dépose une plainte relative au défaut de l'employeur de donner l'avis requis.

Ainsi, c'est principalement sous l'angle de la recherche, de la sensibilisation et du développement de partenariats que se sont amorcées les activités de prévention au regard de la problématique du licenciement collectif.

Au cours de l'exercice, 80 activités de prévention touchant le licenciement collectif ont été réalisées :

// Des travaux de recherche consistant principalement à assurer une veille stratégique dans les secteurs les plus susceptibles d'être touchés par la situation économique.

// 1 conférence devant l'Association du Barreau canadien : « Un tour d'horizon sur l'interprétation des tribunaux à l'égard des nouvelles dispositions contenues à la Loi sur les normes du travail depuis le début des années 2000 ».

// 5 entrevues données aux médias à la suite d'un licenciement collectif dans la région de la Mauricie.

// 1 chronique juridique intitulée « L'avis de licenciement collectif : moins connu que l'avis de cessation d'emploi individuel, mais tout aussi important ! », publiée dans le site Internet de la Commission.

// 72 interventions de conformité effectuées à la suite de plaintes déposées par des salariés victimes d'infractions aux normes liées au licenciement collectif ou à la suite d'interventions initiées par la Commission.

// 1 infolettre transmise aux employeurs du secteur de la vente automobile en collaboration avec l'Association des concessionnaires automobiles du Québec.

Enfin, dans la poursuite de l'objectif stratégique 4, la Commission a également mis sur pied un comité de travail pour analyser l'application des dispositions de la Loi sur les normes du travail portant sur le licenciement collectif.

Le harcèlement psychologique

Plus de cinq ans après l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi sur les normes du travail sur le harcèlement psychologique, la Commission doit poursuivre le travail de sensibilisation et d'information qui a été amorcé. À cet effet, elle doit notamment développer d'autres outils d'information permettant de bien distinguer le concept de harcèlement psychologique du conflit ou de l'exercice normal du droit de gérance.

Au cours de l'exercice, 406 activités de prévention liées au harcèlement psychologique au travail ont été réalisées :

// 2 campagnes d'information :

/// 1 campagne télévisée, diffusée du 18 janvier au 7 février, sur le thème « Au travail, employez le respect ». Ce message publicitaire visait à sensibiliser les employeurs à l'importance de prévenir le harcèlement psychologique en milieu de travail. Un sondage révèle que la campagne a eu un impact appréciable sur les attitudes du grand public par rapport au phénomène du harcèlement psychologique et que le message véhiculé a enregistré un taux de compréhension de 81 % chez les personnes sondées par téléphone;

/// 1 campagne, diffusée du 31 janvier au 14 février sur cinq sites Internet populaires, tant auprès d'employeurs que de salariés. Elle visait à promouvoir un outil interactif de mesure du risque de harcèlement psychologique en milieu de travail. Cette campagne a joint 508 070 internautes.

// 1 publicité rappelant l'importance de prévenir le harcèlement psychologique au travail publiée dans la revue L'Itinéraire, destinée à un large public.

// 44 séances d'information auprès d'employeurs de la petite entreprise.

// 49 séminaires offerts dans l'ensemble des régions administratives du Québec à des employeurs comptant 50 salariés et moins, pour leur permettre d'acquérir des connaissances approfondies adaptées à la réalité vécue dans leurs entreprises.

// 18 activités réalisées au chapitre des événements publics, dont :

/// 4 rencontres sous forme de déjeuners-conférences en collaboration avec les chambres de commerce locales (Sherbrooke, Matane, Saint-Georges, Sept-Îles). Ces déjeuners ont été l'occasion de sensibiliser environ 300 employeurs à leurs obligations en matière de prévention du harcèlement psychologique;

/// 8 entrevues avec des médias principalement sur des statistiques relatives aux plaintes pour harcèlement psychologique traitées par la Commission;

/// 1 consultation donnée pour définir la notion de droit de gérance dans le contexte d'une plainte relative au harcèlement psychologique ayant fait l'objet d'une décision d'un tribunal d'arbitrage;

/// 5 conférences données dans le cadre de colloques sur le harcèlement psychologique, sur le droit du travail et sur les ressources humaines dans le commerce de détail.

// 1 chronique diffusée dans le bulletin de l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) afin de sensibiliser les membres de cette association à la prévention du harcèlement psychologique au travail.

// 2 chroniques juridiques publiées dans le site Internet de la Commission :

/// « En matière de harcèlement psychologique, la médiation a bien meilleur goût… »;

/// « Le harcèlement sexuel au travail ».

// 289 interventions préventives réalisées auprès d'entreprises ayant déjà fait l'objet d'une plainte pour harcèlement psychologique auprès de la Commission depuis 2004. Ces entreprises ont été ciblées afin d'éviter un risque de récidive. Des résultats plus détaillés relativement à ces interventions sont présentés sous l'objectif stratégique 3.

Le secteur agricole

En matière de prévention, l'enjeu principal lié au secteur agricole consiste à expliquer la différence entre la norme du salaire minimum et la rémunération au rendement. En effet, il faut comprendre que la règle générale au regard des cueilleurs de fruits est le taux au rendement. Le salaire minimum ne sera applicable que s'il est prouvé que l'état des champs (p. ex. : pluie, boue, etc.) ou des fruits (p. ex. : pas assez mûrs) ne permet pas aux cueilleurs d'obtenir une rémunération au moins égale au salaire minimum.

Une autre problématique rencontrée dans le secteur agricole concerne les producteurs qui embauchent des travailleurs pour de très courtes périodes. Cette situation entraîne certaines difficultés d'application de la loi, comme l'omission de remettre un bulletin de paie à ces travailleurs ou l'absence de registres de salaire.

À la suite des modifications apportées en 2004 au Règlement sur les normes du travail, qui s'applique aux cueilleurs de fruits, la Commission s'est fixé comme objectif de rencontrer les producteurs maraîchers et les producteurs de fraises, de framboises et de pommes dans une optique d'information et de sensibilisation à la Loi sur les normes du travail.

Pour le secteur agricole, des ententes de partenariat avec des associations, des activités de sensibilisation et d'information pour les producteurs visés ainsi que des activités de surveillance ont été réalisées.

Au cours de l'exercice, 233 activités de prévention ont été réalisées à l'égard des problématiques rencontrées dans le secteur agricole :

// 1 publicité dans la revue du Collectif régional en formation agricole de la Mauricie, *Formaterre*, pour annoncer la tenue d'une formation sur les normes du travail et portant principalement sur le paiement des journées de maladie, les jours fériés et le harcèlement psychologique.

// 7 événements publics portant sur le salaire au rendement, le registre des salaires et le bulletin de paie auxquels a participé la Commission et auxquels assistaient des producteurs de pommes, de fraises et de framboises.

// En collaboration avec l'Union des producteurs agricoles (UPA), distribution aux membres de la Fédération des producteurs de pommes du Québec et de l'Association des producteurs de fraises et de framboises du Québec d'un bulletin d'enregistrement décrivant le salaire au rendement, disponible dans le site de la Commission, ainsi que d'une infolettre expliquant notamment le registre des salaires et le bulletin de paie.

// 222 interventions préventives et 1 intervention de conformité auprès de producteurs agricoles.

Les travailleurs migrants

Le Québec fait de plus en plus appel à de la main-d'œuvre migrante, c'est-à-dire à des étrangers à qui l'on accorde un permis de travail temporaire et qui doivent retourner dans leur pays d'origine à l'expiration de leur contrat. Deux catégories de travailleurs migrants semblent particulièrement vulnérables au regard de l'application de la Loi sur les normes du travail : les travailleurs agricoles et les aides domestiques. Au cours de l'exercice 2009-2010, les interventions effectuées ont plus particulièrement visé les travailleurs agricoles étrangers, car, dans un contexte où ils sont de plus en plus nombreux à venir au Québec pour occuper des emplois, la Commission estime qu'il est essentiel, dans une approche de prévention, de se documenter sur les problématiques relatives à cette catégorie de travailleurs afin de mieux s'outiller et d'adapter ses stratégies d'action à leur endroit, ainsi qu'à celle des employeurs qui recourent à leurs services.

Au cours de l'exercice, 169 activités de prévention ont été réalisées auprès des producteurs du secteur maraîcher et de leurs travailleurs :

// Mise sur pied d'une stratégie d'action pour informer et sensibiliser les travailleurs agricoles étrangers, ainsi que leurs employeurs, aux normes du travail. La Commission a ainsi offert 82 séances d'information en espagnol à des entreprises agricoles des régions de la Montérégie, des Laurentides, de Lanaudière et de Laval ; 1 698 travailleurs migrants ont été rencontrés, dont 980 Mexicains et 718 Guatémaltèques.

// 1 rencontre avec des membres de la Fondation des entreprises en recrutement de main-d'œuvre agricole étrangère (FERME) afin de leur présenter la stratégie d'action de la Commission auprès des travailleurs migrants agricoles. La Commission a aussi participé à leur assemblée générale annuelle pour les informer au sujet des normes du travail qui suscitent le plus l'intérêt de cette clientèle.

// 1 infolettre diffusée auprès des producteurs maraîchers, en collaboration avec FERME. Cet envoi a permis de joindre près de 350 de ces producteurs.

// 84 interventions de conformité auprès des producteurs maraîchers.

La stratégie d'action destinée aux travailleurs migrants et à leurs employeurs visait aussi à mieux connaître leurs besoins et leurs préoccupations pour ensuite envisager la mise en place de mesures préventives adaptées et efficaces. Cette opération d'envergure a été une première occasion pour la Commission de rencontrer des travailleurs étrangers temporaires en aussi grand nombre. Le projet revêt aussi un caractère novateur du fait qu'il vise simultanément les salariés et les employeurs. Ces derniers ont été avisés, par lettre, de la possibilité de recevoir la visite d'une équipe de la Commission. Cette stratégie d'action a été développée en concertation par une équipe multisectorielle composée de différentes unités administratives de la Commission (affaires juridiques, communications, services à la clientèle). De plus, les membres de cette équipe ont bénéficié d'une formation sur le développement de compétences culturelles offerte par une anthropologue. Cette stratégie témoigne de l'approche intégrée de la prévention que la Commission souhaite implanter dans tous ses secteurs d'activité.

Les interventions en matière pénale

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a poursuivi son objectif de dissuasion par ses interventions en matière pénale auprès des contrevenants à la loi. Ainsi, 315 rapports d'infraction ont été rédigés et 92 condamnations sur poursuites pénales ont été obtenues. Des résultats plus détaillés sur les dossiers en matière pénale sont présentés au tableau 14.

Les autres activités de prévention

La Commission réalise annuellement une diversité d'activités de communication qui ne sont pas inscrites dans son programme de prévention, mais qui visent à informer le public sur divers aspects liés à la Loi sur les normes du travail afin de prévenir les infractions.

Il en est ainsi de la campagne d'information sur la hausse du salaire minimum de mai 2009 et de la campagne rappelant les dispositions de la loi liées au congé férié de la fête nationale, tenue en juin 2009. Ces campagnes ont été menées dans les principaux quotidiens du Québec, dans des hebdomadaires régionaux et communautaires, de même que dans certains sites Internet. Le Web s'avère de plus en plus un bon moyen pour joindre les clientèles de la Commission. En effet, on évalue à 1 053 449 le nombre d'internautes joints par la campagne sur la hausse du salaire minimum les 1er et 2 mai 2009.

Dans le cadre de ses activités de partenariat, la Commission a notamment diffusé trois chroniques dans le magazine *Le détaillant*. Cette publication a un tirage de 8 000 exemplaires et est distribuée dans le secteur du commerce de détail.

La Commission a également publié une chronique juridique dans la revue *Regards sur le travail*. Elle porte sur l'historique législatif des normes du travail au Québec au cours des 30 dernières années.

Des placements publicitaires ont aussi été effectués dans des publications spécialisées s'adressant notamment à des gens d'affaires et à des avocats. Ce fut l'occasion de rappeler certaines normes du travail et de promouvoir le site de la Commission ainsi que les outils d'aide qui s'y trouvent.

Au cours de l'exercice, 38 séances d'information ont été proposées à des salariés de communautés culturelles en processus d'intégration.

La Commission a aussi participé à 15 événements publics à caractère social, tels que des salons d'information, des colloques ou des congrès, au cours desquels elle a diffusé de l'information et des renseignements. Ces événements s'adressaient à de jeunes familles, à des immigrants, à des dirigeants d'entreprises, à des salariés du secteur de la santé, à des conseillers municipaux, à des propriétaires d'entreprises de transport scolaire ou à des administrateurs de résidences pour personnes âgées. Ils ont permis d'assurer une présence active de la Commission dans différents secteurs.

La Commission a de plus participé à des conférences portant sur divers aspects liés à la Loi sur les normes du travail, notamment lors des congrès de l'Association des professionnels en santé du travail et de l'Association canadienne des relations industrielles. Elle a aussi été invitée par l'Assemblée nationale pour faire une présentation portant sur « La Commission des normes du travail : ses pouvoirs et compétences en matière de processus d'enquête et d'intervention judiciaire ». Elle a également rencontré les représentants de l'Institut canadien de l'administration de la justice lors d'une table ronde sur les conflits juridictionnels en droit administratif québécois, de même que ceux du Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail concernant les agences de travail temporaire et les travailleurs précaires.

Enfin, la Commission est consultée par les médias pour donner des renseignements généraux ou pour commenter, d'un point de vue juridique, des sujets d'actualité. À cette fin, 12 entrevues ont été accordées.

OBJECTIF 2

D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Avoir conçu et implanté un programme de surveillance d'ici le 31 mars 2009. *INDICATEUR : Date du dépôt du programme de surveillance.*	Réalisé *le 28 avril 2009*
D'ici le 31 mars 2012, avoir mené dans chacune des régions du Québec des actions relatives à la surveillance. *INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action organisationnel.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Par ses activités de surveillance, la Commission entreprend une démarche auprès des employeurs afin de connaître leur situation au regard de l'application de la loi. Cette démarche est réalisée en donnant à l'employeur l'information, les outils de référence et, au besoin, les recommandations nécessaires à la bonne application de la Loi sur les normes du travail, de ses règlements et de la Loi sur la fête nationale. Il s'agit dans ce cas d'une intervention préventive. L'intervention de conformité consiste en une inspection chez un employeur à la suite d'une intervention préventive ou d'infractions portées à la connaissance de la Commission. La démarche vise à s'assurer de la correction des situations non conformes.

Le tableau 5 présente les cibles fixées en matière de surveillance, alors que le tableau 6 rapporte les résultats à cet égard. Les résultats globaux liés aux cinq priorités organisationnelles décrites sous l'objectif stratégique 1 y sont présentés à titre indicatif afin qu'on puisse les apprécier au regard des autres activités ciblées : fête nationale, particularités régionales, étalement des heures de travail et industrie du vêtement.

TABLEAU 5 /// Cibles en matière de surveillance

	2009-2010					
	Priorités organisationnelles[1]	Fête nationale	Particularités régionales	Étalement des heures de travail	Industrie du vêtement	**Total**
Interventions préventives	1 340		175			1 515
Interventions de conformité	600	75	150	40	275	1 140
Total	**1 940**	**75**	**325**	**40**	**275**	**2 655**

1 Normes pécuniaires ciblées, licenciement collectif, harcèlement psychologique, secteur agricole et travailleurs migrants.

TABLEAU 6 /// Résultats des activités en matière de surveillance

2009-2010

	Priorités organisationnelles[1]	Fête nationale	Particularités régionales	Étalement des heures de travail	Industrie du vêtement	**Total**
Interventions préventives	1 521		93			1 614 (51,7 %)
Interventions de conformité	798	78	318	41	274	1 509 (48,3 %)
Nombre total d'interventions	2 319	78	411	41	274	3 123 (100,0 %)
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	9 477	1 929	4 583	703	2 647	19 339
Entreprises ayant fait l'objet d'une intervention[2]	2 057	64	394	41	271	2 827
Entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées[3]	347	28	215	11	35	636 (100,0 %)
nécessitant une intervention juridique[4]	74 (21,3 %)	11 (39,3 %)	103 (47,9 %)	0 (0,0 %)	1 (2,9 %)	189 (29,7 %)
qui se sont conformées sans intervention juridique	273 (78,7 %)	17 (60,7 %)	112 (52,1 %)	11 (100,0 %)	34 (97,1 %)	447 (70,3 %)

1 Normes pécuniaires ciblées, licenciement collectif, harcèlement psychologique, secteur agricole et travailleurs migrants.
2 Une entreprise peut faire l'objet d'une intervention dans plusieurs de ses établissements.
3 Des infractions peuvent être constatées uniquement lors d'interventions de conformité.
4 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète du dossier par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du dossier sans en être responsables.

À la lecture du tableau 6, on constate que 3 123 interventions ont été réalisées :

// Les interventions préventives représentent 51,7 % des activités de surveillance réalisées, alors que les interventions de conformité au cours desquelles des infractions peuvent être constatées en représentent 48,3 %.

// 2 827 entreprises ont fait l'objet d'une activité de surveillance.

// Parmi les 636 entreprises pour lesquelles une infraction a été constatée, 70,3 % se sont conformées à la loi sans prise en charge complète du dossier par les avocats de la Commission.

Les priorités organisationnelles

La majorité des interventions préventives et de conformité de la Commission (2 319) ont été menées en fonction des priorités organisationnelles, décrites dans le cadre de l'objectif 1. On note que 2 057 entreprises ont ainsi fait l'objet d'une telle intervention.

La fête nationale

La Commission a effectué 78 interventions de conformité relativement à l'application de la Loi sur la fête nationale, dans l'ensemble des régions administratives du Québec. Ces vérifications poursuivaient deux objectifs : établir les réclamations à l'intention des employeurs qui n'ont pas payé adéquatement l'indemnité prévue par la loi et préparer un rapport d'infraction pénale lorsqu'un employeur a fait travailler des salariés le jour de la fête nationale alors que la nature des activités de

l'entreprise ne le justifiait pas. La Commission a également vérifié la conformité de la situation de 1 929 salariés, choisis par échantillonnage.

Les particularités régionales

La Commission a réalisé 411 interventions préventives et de conformité relativement à des problématiques propres à certaines régions. Par exemple, les inspecteurs enquêteurs de la Commission ont rencontré des employeurs de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine travaillant dans le secteur de la pêche. Dans la région du Bas-Saint-Laurent, des interventions de conformité ont eu lieu dans le domaine de l'agriculture, de la foresterie, de la chasse et de la pêche.

L'étalement des heures de travail

Un employeur peut, avec l'autorisation de la Commission, étaler les heures de travail d'un groupe de salariés sur plus d'une semaine aux fins du calcul des heures supplémentaires. La moyenne des heures travaillées durant cette période doit toutefois correspondre à la semaine normale de travail, fixée par la loi à 40 heures. Dans le cadre de son programme de surveillance, la Commission effectue des vérifications pour s'assurer que les entreprises autorisées à étaler les heures de travail de leurs employés le font selon les principes établis par la politique de la Commission et que les entreprises qui se sont vu refuser l'étalement des heures de travail rémunèrent leurs salariés selon les dispositions de la loi. À ce chapitre, 41 interventions de conformité ont été réalisées.

L'industrie du vêtement

En ce qui concerne l'industrie du vêtement, 274 interventions de conformité ont été réalisées par la Commission dans la grande région de Montréal. Ces vérifications visaient à s'assurer que les dispositions du Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement sont appliquées adéquatement par les employeurs qui y sont assujettis. Des infractions ont été constatées dans 35 entreprises, et 34 se sont conformées sans intervention juridique.

OBJECTIF 3

D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Avoir conçu et implanté un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises d'ici le 31 mars 2010. *INDICATEUR : Date du dépôt du programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises.*	Réalisé *le 28 avril 2009*
Avoir mené, d'ici le 31 mars 2012, des actions de prévention dans des entreprises de chacune des régions du Québec. *INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le programme ciblé d'intervention préventive en matière de harcèlement psychologique dans les entreprises est inclus dans le plan d'action intégré en matière de prévention. Toutefois, il convient de souligner qu'il s'agit de l'expérimentation d'une nouvelle activité régionalisée. Dans le cadre de ses interventions préventives en matière de harcèlement psychologique, la Commission a privilégié la visite d'entreprises sur une base volontaire. Cependant, lorsqu'un employeur refuse de rencontrer un enquêteur de la Commission et que cet employeur fait l'objet d'une plainte ou qu'il y a présence de facteurs de risque dans l'entreprise, la Commission lui transmet une lettre et de la documentation sur le harcèlement psychologique (affiches, guides et dépliants d'information) en lui indiquant qu'il doit remettre cette documentation à ses employés, l'afficher et la diffuser.

La Commission s'est dotée d'une procédure d'application afin d'uniformiser et d'optimiser ses processus d'intervention préventive en matière de harcèlement psychologique. Cette procédure vise à outiller les employés de la Commission dans le repérage des entreprises à risques et la réalisation des diverses étapes de l'intervention. Cette procédure contient une grille pour le ciblage des entreprises qui soutient les enquêteurs de la Commission dans l'identification des facteurs de risque et des motifs qui justifient qu'une entreprise ait été ciblée.

Par ailleurs, au terme des cinq années suivant l'entrée en vigueur des dispositions de la loi portant sur le harcèlement psychologique, la Commission a mesuré le degré de conformité des employeurs de la petite entreprise. À cette fin, une étude a été menée sur le degré de connaissance des dispositions de la loi et sur les moyens mis en œuvre par les entreprises pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique au travail. À cette fin, un sondage téléphonique a été réalisé entre le 21 janvier et le 12 février 2010, auprès de 1 004 entreprises comprenant de 5 à 49 salariés.

AXE 2 - Adaptation du régime universel des conditions de travail

OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
1 En matière de relations de travail triangulaires, avoir produit, d'ici le 31 mars 2009, un document qui présente les paramètres utilisés pour identifier les employeurs et assurer sa diffusion auprès de la clientèle d'ici le 31 décembre 2009.	En voie de réalisation
INDICATEUR : Date du dépôt et date de la diffusion du document.	*Dépôt le 26 janvier 2010*
2 D'ici le 31 mars 2012, s'être documenté sur les questions suivantes :	En voie de réalisation
// la flexibilité et l'étalement des heures de travail ainsi que les banques d'heures ;	
// la non-majoration des heures supplémentaires ;	
// les disparités selon les statuts d'emploi ;	
// les conditions de travail des travailleurs migrants et l'exercice de leurs droits au regard de la Loi sur les normes du travail.	*Dépôt en janvier 2010*
INDICATEUR : Date du dépôt des rapports d'étude et d'analyse.	
3 D'ici le 31 mars 2009, au regard des nouvelles pratiques et des nouveaux problèmes observables dans le marché du travail, avoir mis en place un mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations, puis en assurer la diffusion dans l'organisation.	Réalisé
INDICATEURS :	
// *Date du dépôt d'un plan d'action.*	*le 27 janvier 2009*
// *Nombre de pratiques et de problèmes dont la description a été faite puis diffusée.*	*2 pratiques*
4 D'ici le 31 mars 2012, avoir tenu un colloque sur les travaux de la Commission concernant les problèmes affectant le marché du travail afin d'associer à la réflexion tant nos partenaires que les intervenants concernés par ces questions et de discuter des enjeux que posent les objectifs de la loi et nos orientations.	En voie de réalisation
INDICATEUR : Date du colloque.	

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
5 D'ici le 31 mars 2012, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi. *INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'enquête.*	En voie de réalisation
6 D'ici le 31 mars 2012, évaluer les effets des dispositions suivantes de la loi :	
// l'avis de licenciement collectif (art. 84.0.4 et ss.);	En voie de réalisation
// la réintégration en emploi (art.123.4 et 128). *INDICATEUR : Date du dépôt des rapports d'évaluation*	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1 En janvier 2010, la Commission a produit un document présentant les principaux paramètres utilisés pour identifier l'employeur dans le cadre d'une relation de travail triangulaire. Cet outil soutient actuellement le personnel dans le traitement des demandes de services.

2 Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a poursuivi ses travaux pour documenter les questions de la non-majoration des heures supplémentaires, de la flexibilité et de l'étalement des heures de travail et des banques d'heures. Aux fins de l'étude, elle a regroupé ces problématiques sous l'angle de la durée du travail en mettant l'accent sur les heures supplémentaires. Au 31 mars 2010, la Commission avait terminé son étude exploratoire. En ce qui a trait aux conditions de travail des travailleurs migrants, un rapport prenant la forme d'un bilan des travaux pour l'exercice 2008-2009 du Comité interministériel permanent sur la protection des travailleurs étrangers temporaires peu spécialisés exposant les problématiques a été déposé à la direction de la Commission en janvier 2010. Les résultats et les recommandations de ce rapport ont ouvert la voie à l'expérimentation d'une stratégie de surveillance auprès des employeurs touchés par cette problématique. Ils alimentent également les travaux du comité interministériel permanent coordonné par le ministère du Travail et au sein duquel la Commission est représentée. En ce qui concerne les disparités selon les statuts d'emploi, la Commission n'a pas été en mesure d'amorcer les actions planifiées.

3 Un cadre de réalisation du projet de mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations a été adopté le 27 janvier 2009. L'approche retenue consiste à tenir semestriellement un groupe de discussion, composé de membres du personnel de la Commission, sur un thème lié à des phénomènes émergents du marché du travail. Une première rencontre a eu lieu le 16 juin 2009, sur le thème des agences de placement de personnel. Une deuxième rencontre s'est tenue le 7 décembre 2009 et a porté sur le travail atypique. La démarche retenue ainsi qu'une synthèse des propos tenus lors de ces deux rencontres ont fait l'objet d'un rapport à la direction le 23 mars 2010.

4 Les travaux préparatoires au colloque sur les problèmes affectant le marché du travail se sont poursuivis au cours de l'exercice 2009-2010. La direction de la Commission a adopté un cadre de réalisation du projet le 9 février 2010 et un comité directeur a été mis sur pied pour l'organisation de l'événement. La Commission souhaite associer à cette démarche ses partenaires et les intervenants concernés afin de discuter avec eux des enjeux que soulèvent les objectifs de la loi et les orientations de la Commission. La tenue de cet événement est prévue au cours de l'exercice 2011-2012.

5 Un premier volet de l'enquête ayant pour objectif de mesurer le taux de respect de certaines dispositions de la loi a été mené à l'été 2009 dans le secteur de la restauration et des bars. La Commission a aussi achevé la préparation de son appel d'offres de service concernant le deuxième volet de l'enquête

portant sur la mise à jour des données de l'enquête sur le taux de respect de la loi qui vise l'ensemble des salariés.

6 Le comité de travail mis sur pied par la Commission a poursuivi ses travaux d'évaluation des impacts des dispositions concernant les avis de licenciement collectif sur les employeurs et sur les salariés. En ce qui a trait à la réintégration en emploi, aucune action n'était prévue dans le plan d'action de la Commission pour l'exercice 2009-2010.

ORIENTATION 2

Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.

AXE 3 - Traitement des demandes de services*

OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation de services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
D'ici le 31 mars 2009[1], avoir assuré l'accès aux services centralisés. *INDICATEUR : Date à laquelle l'accès aux services centralisés est donné.*	Réalisé *Implantation des guichets régionaux le 20 avril 2009*
D'ici le 31 mars 2012, avoir élaboré et mis en œuvre une stratégie relative à la prestation de services multimode. *INDICATEURS :* *// Date du dépôt de la stratégie.* *// État d'avancement des actions prévues.*	En voie de réalisation
Avoir mesuré, d'ici le 31 mars 2011, les effets de la participation accrue des salariés et des employeurs à la résolution de leurs litiges sur le traitement des demandes de services. *INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'évaluation.*	Aucune action prévue

1. La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

* Pour la Commission, constitue une demande de service, toute demande qui lui est adressée par la clientèle relativement à un sujet couvert par la Loi sur les normes du travail, la Loi sur la fête nationale ou leurs règlements.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des normes par l'employeur et par le salarié facilite l'application de la loi et conduit à une relation de travail plus juste et plus équilibrée. Afin d'atteindre cet objectif, la Commission a révisé sa prestation de services dans une optique de responsabilisation des employeurs et des salariés et avec une volonté de s'adapter aux besoins de sa clientèle, tout en ayant en vue l'optimisation des ressources. Elle a ainsi mis en place une structure organisationnelle comprenant 14 bureaux régionaux et cinq directions régionales. Depuis le 20 avril 2009, cinq guichets régionaux implantés dans les directions régionales centralisent la réception de toutes les demandes de services provenant de la clientèle. De plus, dans la foulée de la mise en service des guichets régionaux et de l'amélioration des systèmes de gestion, la Commission a mis en place de nouveaux processus de travail afin de mieux filtrer, cerner et traiter les demandes de services.

En vue de mieux répondre aux besoins de sa clientèle et d'améliorer la qualité des services offerts, la Commission a également poursuivi ses travaux sur la prestation de services multimode. Au cours de l'exercice 2009-2010, elle a entrepris la mise en œuvre de sa stratégie visant une intégration harmonieuse des différents modes d'accès à ses services. À cet effet, des travaux d'architecture d'entreprise ont été amorcés pour d'abord établir le bilan de l'approche multimode déjà implantée à la Commission, puis dresser l'inventaire des opportunités qui s'offrent à elle.

// Le traitement des demandes de services

La nouvelle structure mise en place par la Commission pour la prestation de ses services repose sur la responsabilisation des salariés et des employeurs par rapport au règlement de leurs mésententes. De plus, elle vise à permettre de mieux évaluer les demandes de services de sa clientèle ainsi qu'à alléger le processus de traitement des plaintes. Sur le plan de la reddition de comptes, cette approche a pour effet d'inclure, dans les données fournies par nos systèmes, toutes les demandes de services provenant de la clientèle et non uniquement celles relatives aux plaintes des salariés.

En effet, la reddition de comptes dans les précédents rapports annuels de gestion de la Commission ne faisait état que des plaintes déposées dans le cadre d'un recours prévu par la loi. Cette façon de faire ne reflétait pas complètement les efforts déployés par le personnel dans le cadre de ses interventions auprès de la clientèle. Dans les faits, plusieurs interventions sont réalisées sans que les résultats débouchent nécessairement sur le dépôt d'une plainte officielle, par exemple : l'information spécifique sur les droits et les obligations des salariés, l'orientation de la clientèle vers un autre organisme, l'analyse de la recevabilité ou le soutien au salarié dans son intervention auprès de son employeur.

Avec la mise en œuvre des nouveaux processus, la Commission privilégie deux principales portes d'entrée à ses services : le téléphone et Internet. La clientèle peut ainsi s'adresser au Service des renseignements par téléphone pour se renseigner sur la loi ou pour déposer une plainte. Elle peut également, par l'intermédiaire du site Internet de la Commission, acheminer des demandes d'information par courriel, consulter l'ensemble des rubriques mises à sa disposition et déposer une plainte en ligne.

Les demandes de services ayant trait au dépôt d'une plainte dans le cadre d'un recours prévu par la loi sont dorénavant dirigées vers des guichets régionaux. Le personnel affecté aux guichets évalue la recevabilité de ces demandes et, pour les enquêtes de courte durée, en finalise le traitement. Les cas exigeant une intervention plus longue sont dirigés vers les bureaux régionaux, qui offrent un service d'enquête et de médiation.

Les nouveaux processus ont entraîné des modifications importantes aux systèmes d'information de la Commission. Le cadre de la reddition de comptes sur les résultats des activités a dû être révisé en conséquence. Cette situation est reflétée dans les informations et les tableaux qui suivent. Toutefois, la comparaison des résultats du présent exercice avec ceux des années antérieures doit être interprétée avec prudence ; dans certains cas, elle s'avère impossible.

Le tableau 7 présente le volume des demandes de renseignements acheminées à la Commission, réparti selon le mode de réception.

TABLEAU 7 /// Demandes de renseignements

Mode de réception	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	316 788	348 386	-9,1
Délai moyen de prise en charge des appels	85,1 s	36,5 s	133,2
Consultations des capsules préenregistrées	87 128	87 585	-0,5
Demandes de renseignements par courriel[1]	23 438	24 548	-4,5
Téléchargements de publications	197 917	208 362	-5,0
Consultations du site Internet	2 258 212	2 018 232	11,9

1 Ces nombres excluent les demandes de publication.

À la lecture du tableau 7, on observe :

// une diminution de 9,1 % du volume des appels pris en charge par les préposés du Service des renseignements, accompagnée d'une augmentation du délai moyen de prise en charge des appels. Ce dernier a plus que doublé, passant de 36,5 à 85,1 secondes, soit une augmentation de 48,6 secondes. Différents facteurs expliquent ce résultat, notamment la fluctuation des effectifs au Service des renseignements, la complexité accrue des demandes de la clientèle et des problèmes techniques, résolus depuis, liés à la téléphonie ;

// une diminution de 4,5 % du volume des demandes reçues par courriel ;

// une hausse de 11,9 % de la fréquentation du site de la Commission. La promotion du site est effectuée dans chacune des publications et des publicités que réalise la Commission, dont certains placements publicitaires dans le Web. Ces activités promotionnelles ont sans doute favorisé cette croissance ;

// une baisse de 5,0 % du nombre de téléchargements des publications de la Commission par rapport à ceux qui ont été enregistrés au cours de l'exercice précédent. Toutes les publications de la Commission sont accessibles dès la page d'accueil et par différentes portes d'entrée dans son site. Les plus téléchargées au cours de l'exercice ont été *L'avis de licenciement collectif*, dont il s'est fait 16 524 téléchargements, le guide *Interprétation et jurisprudence*, téléchargé à 15 366 reprises, et le document *Préoccupé par la possibilité d'une pandémie d'influenza ?*, téléchargé 14 507 fois.

Les tableaux 8 à 13 dressent un portrait du traitement des demandes de services relatives à des normes pécuniaires, à des pratiques interdites, à des congédiements faits sans une cause juste et suffisante, à du harcèlement psychologique et à des plaintes administratives. Il y a lieu de signaler que le tableau 8 rend également compte des demandes liées aux normes administratives, qui n'y étaient pas comptabilisées avant le mois d'avril 2009. Les résultats détaillés quant à ces normes sont présentés au tableau 13. Ils comprennent toute demande d'un salarié relative aux normes administratives prévues à la Loi sur les normes du travail (défaut de l'employeur de fournir un certificat de travail, périodicité de paie, etc.). Ce type de demande entraîne rarement des pertes financières pour le salarié.

TABLEAU 8 /// Volume global de traitement des demandes de services *

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice[1]	15 473	11 942	S. O.
Demandes reçues au cours de l'exercice[2]	35 503	29 078	S. O.
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice[2]	50 976	41 020	S. O.
Demandes fermées sans plainte	7 280	S. O.	S. O.
Plaintes fermées au cours de l'exercice	27 769	25 656	S. O.
// Sans intervention juridique[3]	22 720	20 163	S. O.
// Avec intervention juridique	5 049	5 493	S. O.
Taux de traitement (%)[4]	68,8	62,5	S. O.
Demandes en traitement à la fin de l'exercice[1-2]	15 927	15 364	S. O.

* Les données de ce tableau ne comprennent pas les demandes de la clientèle relatives à des renseignements généraux, lesquelles sont présentées au tableau 7.

1 L'inventaire des demandes en traitement au début du présent exercice ne contient pas les demandes de services autres que les plaintes. Il ne concorde pas avec celui à la fin de l'exercice 2008-2009 en raison d'améliorations apportées à la méthode de calcul de l'inventaire.

2 En raison de modifications apportées au système de mission, les volumes de l'exercice 2009-2010 comprennent dorénavant toutes les demandes de services, alors que pour les exercices précédents les volumes ne reflétaient que les plaintes.

3 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

4 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

À la lecture du tableau 8, on constate :

// une augmentation de 3 531 demandes en traitement au début de l'exercice par rapport à 2008-2009, principalement attribuable aux demandes déposées en 2008-2009 par des responsables des services de garde en milieu familial ;

// une augmentation de 6 425 demandes reçues, principalement attribuable à la nouvelle comptabilisation des demandes de services. En effet, 7 280 demandes sans plainte ont été fermées, représentant 20,5 % du total des 35 503 demandes reçues au 31 mars 2010. En les excluant, ce volume passerait à 28 223 demandes, ce qui représente une légère diminution comparativement à 29 078 pour l'exercice précédent ;

// une augmentation de 12,7 % des plaintes fermées sans intervention juridique ;

// une diminution du nombre de plaintes fermées à la suite d'une intervention juridique, attribuable au fait que bon nombre des plaintes traitées par les avocats de la Commission au cours de l'exercice concernent des responsables de services de garde en milieu familial et que les poursuites judiciaires sont toujours en cours.

TABLEAU 9 /// Demandes liées à des normes pécuniaires

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice[1]	12 132	8 049	S. O.
Demandes reçues au cours de l'exercice[2-3]	18 632	21 180	S. O.
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice[2]	30 764	29 229	S. O.
Demandes fermées sans plainte	1 830	S. O.	S. O.
Plaintes fermées au cours de l'exercice	16 844	17 123	-1,6
// Sans intervention juridique[4]	13 696	13 838	-1,0
// Avec intervention juridique	3 148	3 285	-4,2
Taux de traitement (%)[5]	60,7	58,6	S. O.
Demandes en traitement à la fin de l'exercice[1-2]	12 090	12 106	S. O.
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte	6,5	S. O.	
// Plaintes fermées sans intervention juridique[6]	53,1	64,5	
// Plaintes fermées avec intervention juridique[6]	776,7	820,4	

1 L'inventaire des demandes en traitement au début du présent exercice ne contient pas les demandes de services autres que les plaintes. Il ne concorde pas avec celui à la fin de l'exercice 2008-2009 en raison d'améliorations apportées à la méthode de calcul de l'inventaire.
2 En raison de modifications apportées au système de mission, les volumes de l'exercice 2009-2010 comprennent dorénavant toutes les demandes de services, alors que pour les exercices précédents les volumes ne reflétaient que les plaintes.
3 Au cours du présent exercice, 695 plaintes ont été reçues à la Commission concernant les responsables d'un service de garde en milieu familial.
4 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.
5 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
6 Les délais de traitement pour l'exercice 2008-2009 et ceux du présent exercice ne sont pas comparables en raison de modifications apportées au processus de traitement des demandes de services.

TABLEAU 10 /// Demandes liées à une pratique interdite

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice[1]	985	1 181	S. O.
Demandes reçues au cours de l'exercice[2]	5 045	2 475	S. O.
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice[2]	6 030	3 656	S. O.
Demandes fermées sans plainte	1 778	S. O.	S. O.
Plaintes fermées au cours de l'exercice	3 166	2 671	18,5
// Avant le dépôt à la CRT[3]	2 552	1 924	32,6
// Après le dépôt à la CRT	614	747	-17,8
/// Avant audience devant la CRT	578	687	-15,9
/// Après audience devant la CRT	36	60	-40,0
Taux de traitement (%)[4]	82,0	73,1	S. O.
Demandes en traitement à la fin de l'exercice[1-2]	1 086	985	S. O.

TABLEAU 10 /// Demandes liées à une pratique interdite - *suite...*

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte	6,1	S. O.	
// Plaintes fermées avant le dépôt à la CRT[5]	51,7	72,4	
// Plaintes fermées après le dépôt à la CRT[5]	429,5	467,8	
/// Avant audience devant la CRT	411,4	450,0	
/// Après audience devant la CRT	719,5	671,5	

1 L'inventaire des demandes en traitement au début du présent exercice ne contient pas les demandes de services autres que les plaintes.
2 En raison de modifications apportées à l'enregistrement au système de mission, les volumes de l'exercice 2009-2010 comprennent dorénavant toutes les demandes de services, alors que pour les exercices précédents les volumes ne reflétaient que les plaintes.
3 CRT : Commission des relations du travail.
4 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
5 Les délais de traitement pour l'exercice 2008-2009 et ceux du présent exercice ne sont pas comparables en raison de modifications apportées au processus de traitement des demandes de services.

TABLEAU 11 /// Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice[1]	1 672	1 963	S. O.
Demandes reçues au cours de l'exercice[2]	6 134	3 825	S. O.
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice[2]	7 806	5 788	S. O.
Demandes fermées sans plainte	1 736	S. O.	S. O.
Plaintes fermées au cours de l'exercice	4 301	4 114	4,5
// Avant le dépôt à la CRT[3]	3 213	2 917	10,1
// Après le dépôt à la CRT	1 088	1 197	-9,1
/// Avant audience devant la CRT	1 024	1 113	-8,0
/// Après audience devant la CRT	64	84	-23,8
Taux de traitement (%)[4]	77,3	71,1	S. O.
Demandes en traitement à la fin de l'exercice[1-2]	1 769	1 674	S. O.
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte	5,8	S. O.	
// Plaintes fermées avant le dépôt à la CRT[5]	62,4	74,6	
// Plaintes fermées après le dépôt à la CRT[5]	441,3	485,6	
/// Avant audience devant la CRT	423,2	472,1	
/// Après audience devant la CRT	731,6	664,4	

1 L'inventaire des demandes en traitement au début du présent exercice ne contient pas les demandes de services autres que les plaintes. Toutefois, il ne concorde pas avec celui à la fin de l'exercice 2008-2009 en raison d'améliorations apportées à la méthode de calcul de l'inventaire.
2 En raison de modifications apportées à l'enregistrement au système de mission, les volumes de l'exercice 2009-2010 comprennent dorénavant toutes les demandes de services, alors que pour les exercices précédents les volumes ne reflétaient que les plaintes.
3 CRT : Commission des relations du travail.
4 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
5 Les délais de traitement pour l'exercice 2008-2009 et ceux du présent exercice ne sont pas comparables en raison de modifications apportées au processus de traitement des demandes de services.

TABLEAU 12 /// Demandes liées à du harcèlement psychologique

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice[1]	600	749	S. O.
Demandes reçues au cours de l'exercice[2]	3 791	1 598	S. O.
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice[2]	4 391	2 347	S. O.
Demandes fermées sans plainte	1 566	S. O.	S. O.
Plaintes fermées au cours de l'exercice	2 120	1 748	21,3
// Avant le dépôt à la CRT[3]	1 928	1 484	29,9
// Après le dépôt à la CRT	192	264	-27,3
// Avant audience devant la CRT	178	253	-29,6
// Après audience devant la CRT	14	11	27,3
Taux de traitement (%)[4]	83,9	74,5	S. O.
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice[1-2]	705	599	S. O.
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte	7,3	S. O.	
// Plaintes fermées avant dépôt à la CRT[5]	74,0	121,1	
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT[5]	584,9	629,6	
// Avant audience devant la CRT	558,4	621,7	
// Après audience devant la CRT	921,5	810,4	

1 L'inventaire des demandes en traitement au début du présent exercice ne contient pas les demandes de services autres que les plaintes. Il ne concorde pas avec celui à la fin de l'exercice 2008-2009 en raison d'améliorations apportées à la méthode de calcul de l'inventaire.
2 En raison de modifications apportées à l'enregistrement au système de mission, les volumes de l'exercice 2009-2010 comprennent dorénavant toutes les demandes de services, alors que pour les exercices précédents les volumes ne reflétaient que les plaintes.
3 CRT : Commission des relations du travail.
4 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.
5 Les délais de traitement pour l'exercice 2008-2009 et ceux du présent exercice ne sont pas comparables en raison de modifications apportées au processus de traitement des demandes de services.

TABLEAU 13 /// Demandes liées à des normes administratives

	2009-2010
Demandes en traitement au début de l'exercice	84
Demandes reçues au cours de l'exercice	1 901
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	1 985
Demandes fermées	1 708
Taux de traitement (%)[1]	86,0
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	277

1 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

À la lecture des tableaux 9 à 13, on constate ce qui suit.

// Le volume des demandes reçues liées à une pratique interdite, à un congédiement fait sans cause juste et suffisante et à du harcèlement psychologique affiche une augmentation significative par rapport à l'exercice précédent, ce qui s'explique par le fait que les demandes de services sans plainte sont en grande majorité relatives à ce type de demandes.

// À l'exception des plaintes liées à des normes pécuniaires, qui présentent une diminution de 1,0 %, il y a une augmentation du volume des plaintes fermées sans recours aux tribunaux. Cette hausse varie de 10,1 % à 32,6 %.

// Le délai moyen de traitement des demandes fermées sans plainte varie de 5,8 à 7,3 jours selon le type de demandes. Également, le délai moyen pour les plaintes fermées sans recours aux tribunaux varie de 51,7 à 74,0 jours. Il y a aussi lieu de souligner que la Commission est tributaire des délais imposés par les tribunaux à l'égard des délais de traitement des plaintes fermées à la suite d'une intervention juridique ou d'une audience.

TABLEAU 14 /// Dossiers en matière pénale

	2009-2010	2008-2009
Dossiers en traitement au début de l'exercice	162	95
Rapports d'infraction émis au cours de l'exercice	315	299
Dossiers à traiter au cours de l'exercice	477	394
Dossiers fermés au cours de l'exercice	263	232
// Fermés sans jugement[1]	83	61
// Fermés avec jugement[2]	180	171
Dossiers en traitement à la fin de l'exercice	214	162
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	92	124
Montant des amendes[3]	72 870 $	98 360 $

1 Les motifs de fermetures sans jugement sont : retrait d'accusation, défendeur introuvable ou en faillite et poursuite non fondée.
2 Il peut s'agir d'un acquittement ou d'une condamnation.
3 Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

À peine une vingtaine de poursuites pénales avaient été entreprises entre 1980 et 2007, soit entre l'entrée en vigueur de la Loi sur les normes du travail et le moment où la Commission a commencé à agir à titre de poursuivante en cette matière. Les résultats de l'exercice 2009-2010 présentés au tableau 14 montrent que 315 rapports d'infraction pénale ont été produits au cours de l'exercice et que 92 condamnations ont été prononcées.

Les tableaux 15 à 17 présentent les résultats relatifs aux activités de médiation ainsi qu'aux demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail et aux demandes de révision.

TABLEAU 15 /// Activités de médiation

	2009-2010	2008-2009	Variation (%)
Médiations offertes	4 845	5 235	-7,4
Médiations acceptées	4 136	4 478	-7,6
Médiations effectuées[1]	4 136	4 432	S. O.
// Avec entente	2 635	2 848	-7,5
// Sans entente	1 203	1 261	-4,6
// Désistement[2]	298	323	-7,7
Taux de règlement (%)[3]	63,7	64,3	-0,9

1 En raison de modifications apportées à la méthode de calcul des médiations effectuées, le pourcentage de variation entre les exercices ne peut être évalué.
2 Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
3 Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

Le tableau 15 montre que :

// le volume des médiations offertes et acceptées a baissé. En conséquence, moins de médiations ont été effectuées et le nombre d'ententes intervenues a diminué ;

// malgré cette diminution, il y a une stabilité du taux d'acceptation de l'offre de médiation (85 %) et de celui des ententes conclues dans le cadre de médiations, qui est passé de 64,3 % à 63,7 %.

TABLEAU 16 /// Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2009-2010	2008-2009
Demandes en traitement au début de l'exercice	14	22
Demandes reçues au cours de l'exercice	169	206
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	183	228
Demandes réglées au cours de l'exercice	168	214
// Autorisées	155	193
// Refusées	9	16
// Désistements	4	5
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	15	14
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	4 555	5 729

À la lecture du tableau 16, on constate ce qui suit.

// Le volume des demandes adressées à la Commission par des employeurs qui souhaitent être autorisés exceptionnellement à déroger aux normes générales prévues par la loi quant à la durée normale de la semaine de travail a diminué de 18,0 %.

// Une proportion de 92,3 % des 168 demandes fermées au cours de cette période ont été autorisées, comparativement à 90,2 % lors du dernier exercice. Selon les estimations, les autorisations données touchent 4 555 salariés.

Il y a lieu de rappeler que la Commission a réalisé des activités de surveillance de l'application de la loi en ce qui a trait à l'étalement des heures de travail. Un total de 41 interventions de conformité a ainsi été effectué dans le cadre de l'examen des demandes reçues. Au cours de ces interventions, des infractions ont été constatées dans 11 entreprises, qui se sont toutes conformées sans intervention juridique.

TABLEAU 17 /// Demandes de révision

	2009-2010	2008-2009
Demandes en traitement au début de l'exercice	27	23
Demandes reçues au cours de l'exercice	463	409
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	490	432
Demandes réglées au cours de l'exercice	465	405
// Accordées	152	136
// Refusées	291	227
// Réglées sans la nécessité d'une décision[1]	22	42
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	25	27

1 Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

OBJECTIF 6

D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
D'ici le 15 septembre 2009[1], avoir défini et fait approuver les engagements des services à la clientèle et avoir produit l'outil d'évaluation de la qualité et de la satisfaction.	Réalisé
INDICATEUR : Date de l'approbation des engagements et de l'outil d'évaluation.	*le 9 septembre 2009*
D'ici le 31 mars 2010, avoir commencé à utiliser l'outil d'évaluation de la qualité des services fournis et de la satisfaction de la clientèle.	Réalisé
INDICATEUR : Date à laquelle l'outil d'évaluation est utilisé.	*le 9 mars 2010*
À compter du 1er avril 2010, mesurer annuellement le degré de satisfaction de la clientèle par rapport à nos engagements relatifs à l'offre de service.	Aucune action prévue
INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'évaluation.	

1. La date initialement prévue était le 31 mars 2009.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a poursuivi ses travaux visant à implanter dans ses directions régionales et dans son service de renseignements un mécanisme permettant l'évaluation continue de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle.

Une grille d'évaluation de la satisfaction de la clientèle a été élaborée par un comité de travail et elle a été adoptée par la direction de la Commission le 9 septembre 2009. Les services visés par cet outil sont :

// les renseignements téléphoniques (Service des renseignements) ;

// les demandes de renseignements spécifiques et les demandes de services traitées dans les guichets régionaux ;

// le traitement des plaintes (pécuniaires, pratiques interdites, congédiement fait sans une cause juste et suffisante et harcèlement psychologique) dans les bureaux régionaux.

Pour chaque service évalué, les normes de qualité retenues ont été établies en fonction des engagements de la Commission. Elles sont regroupées autour de ces quatre axes :

// accessibilité du service ;

// attitude et comportement du personnel ;

// traitement de la demande ;

// éléments à améliorer.

L'outil d'évaluation a fait l'objet d'un prétest en novembre et au début décembre 2009 au Service des renseignements, à la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches ainsi qu'à celle du Centre-du-Québec, de l'Estrie, de la Mauricie et de la Montérégie. Un échantillon de 58 salariés a été sollicité pour le prétest et 37 d'entre eux ont répondu au questionnaire, soit un taux de participation de 64 %. Une formation a été tenue le 11 février 2010 pour la préparation des intervieweurs en vue de l'expérimentation de l'outil dans l'ensemble de ses points de service à la clientèle. Cette expérimentation de l'outil a débuté le 9 mars 2010 par l'envoi des listes des salariés à sonder aux intervieweurs.

OBJECTIF 7

D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Avoir posé le diagnostic de la qualité des relations entre clients et avocats d'ici le 30 septembre 2008.	Réalisé
INDICATEUR : Date du dépôt du rapport sur le diagnostic.	*juillet 2008*
Avoir élaboré et mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2009, un plan d'action visant la qualité des services et la clarté de l'information sur les procédures judiciaires.	Réalisé
INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action.	*100 % des cibles atteintes*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009[1].

Dans la foulée de l'atteinte de cet objectif, la Commission a tenu, en mai 2009, une activité à l'intention de l'ensemble de ses avocats, sous la forme d'une conférence de deux jours portant sur le thème des relations avec la clientèle. Également, une formation sur le service téléphonique à la clientèle a été offerte aux agentes de secrétariat des services juridiques de la Commission les 1er et 2 décembre 2009.

1 Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission à l'adresse http://www.cnt.gouv.qc.ca.

OBJECTIF 8

D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Avoir révisé au 1er avril 2008, la politique sur la qualité des services fournis. *INDICATEUR : Date du dépôt de la politique.*	Réalisé *le 1er avril 2008*
Avoir mis en œuvre le nouveau cadre de gestion de la qualité et rendre compte des résultats d'ici le 31 mars 2009. *INDICATEUR : Reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion 2008-2009.*	Réalisé *Juin 2009*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009[2]. Le tableau suivant présente les données relatives aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission qui ont été reçues au cours des exercices 2008-2009 et 2009-2010.

TABLEAU 18 /// Plaintes concernant la qualité des services

	2009-2010	2008-2009
Plaintes en traitement au début de l'exercice	7	0
Plaintes reçues au cours de l'exercice	116	106
Plaintes fermées au cours de l'exercice :	121	99
// plaintes fondées	32	19
// plaintes non fondées	89	80
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	2	7

Dans ce tableau, on constate qu'au cours du présent exercice :

// 116 plaintes concernant les services rendus ont été adressées à la Commission ;

// le traitement de 121 plaintes a été complété et ces plaintes ont été fermées ;

// 81 des plaintes fermées provenaient de salariés, alors que les 40 autres avaient été déposées par des employeurs.

2 Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission à l'adresse http://www.cnt.gouv.qc.ca.

L'analyse des plaintes reçues a permis à la Commission de conclure que 32 d'entre elles devaient être considérées comme fondées. Chaque plainte fondée a fait l'objet d'un suivi et, au besoin, une recommandation a été formulée à l'intention des unités administratives concernées afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

Par ailleurs, la Déclaration de services aux citoyens comprend un engagement sur la promptitude dans les communications avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services rendus. À cet égard, la Commission a été en mesure, au cours de l'exercice 2009-2010, de communiquer avec la clientèle à l'intérieur d'un délai de deux jours ouvrables ou moins dans 89,2 % des cas.

AXE 4 - Services en ligne

OBJECTIF 9

D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Effectuer annuellement un recensement des meilleures pratiques ainsi que des nouvelles occasions d'affaires et actualiser le plan d'action, au besoin.	Réalisé pour l'exercice 2009-2010
INDICATEUR : Date du dépôt des recommandations.	*le 31 mars 2010*
D'ici le 31 mars 2009[1], avoir déposé un plan d'action sur les services en ligne intégrant les meilleures pratiques et les nouvelles occasions d'affaires.	Réalisé
INDICATEUR : Date du dépôt du plan d'action.	*le 23 mars 2009*
D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre les mesures prévues dans le plan d'action, particulièrement les suivantes :	
// la mise en ligne du mécanisme relatif au dépôt des plaintes d'ici le 31 mars 2009[2];	Réalisé
INDICATEUR : Date de la mise en ligne du mécanisme.	*le 27 avril 2009*
// l'évaluation, d'ici le 31 mars 2012, de l'opportunité d'offrir un espace personnel aux clients et d'arrimer cet espace avec le « dossier citoyen » gouvernemental, puis, le cas échéant, la mise en ligne de cet espace et l'arrimage de celui-ci avec ledit dossier;	Réalisé
INDICATEURS :	
/// *Date de dépôt de l'étude.*	*le 23 mars 2009*
/// *Date de la création de l'espace personnel sur le site Web de la Commission.*	
/// *Date de l'arrimage de l'espace personnel avec le « dossier citoyen » gouvernemental.*	
// la mise en ligne, d'ici le 31 mars 2012, de nouveaux outils interactifs informationnels et transactionnels permettant, notamment, la tenue de séminaires.	En voie de réalisation
INDICATEUR : Nombre d'outils mis en ligne.	*Un outil*

1 La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

2 Cette cible diffère de celle qui a été initialement publiée.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan d'action 2009-2012 relatif aux services en ligne, déposé en mars 2009, la Commission a réalisé un parcours guidé qui, depuis le 27 avril 2009, permet le dépôt en ligne de tous les types de plaintes. Au cours de l'exercice, elle a aussi commencé les travaux pour consolider et améliorer ce nouveau service novateur. Elle a également mis en ligne, le 15 janvier 2010, un outil interactif invitant à une réflexion sur les risques de harcèlement psychologique dans le milieu de travail. Enfin, à la suite de la mise en œuvre de nouveaux processus opérationnels, la Commission doit approfondir son analyse de l'opportunité de créer un espace personnel sur son site Web.

ORIENTATION 3

Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.

AXE 5 - Développement des compétences et relève des effectifs

OBJECTIF 10

D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cible et indicateur	Résultats 2009-2010
Avoir adopté, d'ici le 31 mars 2009, l'offre de service actualisée, qui comprend un plan de déploiement de l'effectif.	Réalisé
INDICATEUR : Date de l'adoption de l'offre de service actualisée.	*le 8 décembre 2009*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Tout comme l'ensemble de la fonction publique québécoise, la Commission est interpellée par la transformation de son environnement, notamment en ce qui concerne la disponibilité d'une main-d'œuvre compétente en nombre suffisant. Pour faire face à ce contexte, la Commission doit consolider son plan de gestion de la main d'œuvre en fonction de son offre de service, c'est-à-dire la gamme de services qu'elle compte offrir à la population et les niveaux de service qu'elle croit être en mesure d'offrir.

La direction de la Commission a ainsi adopté, le 8 décembre 2009, une offre de service actualisée qui s'échelonne jusqu'en 2012. Ce document comporte la description, le niveau et l'étendue des services et fait état des ressources qui y sont associées. Les principes retenus pour guider la révision de cette offre de service ont été les suivants :

// Appliquer la démarche à toutes les activités de la Commission, que les ressources concernées soient touchées ou non par une diminution d'effectifs.

// Conserver les activités essentielles et stratégiques.

// Baser les décisions sur la valeur ajoutée pour la Commission et sa clientèle.

// Le cas échéant, prendre en compte la disponibilité de services externes aptes à réaliser une activité.

La réflexion ayant mené à l'élaboration de l'offre de service actualisée a notamment permis :

// de définir les besoins en effectifs jusqu'en 2012 pour l'ensemble de l'organisation ainsi que pour chaque vice-présidence et direction générale ;

// de proposer un cadre méthodologique pour élaborer l'offre de service et le plan de déploiement des effectifs ;

// d'élaborer les plans d'affaires comprenant une offre de service et un plan de déploiement de l'effectif pour chaque vice-présidence et direction générale.

L'adoption de l'offre de service décrite sur un horizon pluriannuel constituait un préalable à la réalisation des objectifs stratégiques 11 et 12, soit l'adoption et la mise en œuvre d'un plan de relève des effectifs ainsi que la mobilisation, la fidélisation et l'attraction du personnel.

OBJECTIF 11

D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
Avoir adopté le plan de relève des effectifs d'ici le 31 décembre 2009. *INDICATEUR : Date de l'adoption du plan de relève des effectifs.*	Réalisé *le 23 mars 2010*
Avoir mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2012, 80 % des mesures inscrites dans le plan de relève des effectifs. *INDICATEUR : Pourcentage des mesures mises en œuvre.*	Aucune action prévue

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

L'offre de service actualisée adoptée par la Commission le 8 décembre 2009 lui a permis de définir ses besoins de main-d'œuvre au regard de l'attraction et de la rétention du personnel ainsi que du développement des compétences et du transfert de l'expertise. Sur la base de ces informations, la direction de la Commission a adopté un plan de relève des effectifs le 23 mars 2010. Préalablement à l'adoption de ce plan, la Commission a adopté, le 9 février 2010, une politique de gestion de la main-d'œuvre afin de fournir un cadre général de référence au sein de l'organisation.

OBJECTIF 12

Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2009-2010
1 D'ici le 31 mars 2009, poser un diagnostic sur la mobilisation, la fidélisation ainsi que l'attraction du personnel et recenser les meilleures pratiques en ces matières.	Réalisé
INDICATEUR : Date du dépôt du rapport contenant des recommandations.	*le 26 mars 2009*
2 D'ici mars 2012, améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail.	En voie de réalisation
INDICATEUR : Taux de satisfaction du personnel.	
3 D'ici le 31 décembre 2010, avoir procédé à l'évaluation du rendement de tout le personnel, laquelle prend en compte les orientations stratégiques.	En voie de réalisation
INDICATEUR : Pourcentage des évaluations du rendement terminées.	*75,3 % du personnel régulier*
4 Avoir investi au moins 3 % de la masse salariale annuelle dans le maintien et le développement des compétences du personnel.	Réalisé
INDICATEUR : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel.	*3,3 %*
5 D'ici le 31 mars 2009, avoir adopté un programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.	Réalisé
INDICATEUR : Date de l'adoption du programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.	*le 23 mars 2009*
6 D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre le programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.	En voie de réalisation
INDICATEUR : Taux de respect des dates prévues pour la mise en œuvre des mesures inscrites dans le programme.	*75 % pour l'exercice 2009-2010*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans le contexte actuel de rareté de la main-d'œuvre, les priorités de la Commission portent sur l'attraction et la fidélisation du personnel nécessaire, sur le développement des compétences ainsi que sur le transfert de l'expertise. La Commission veille donc à promouvoir la qualité de vie au travail afin d'assurer un milieu de qualité à tout son personnel et de favoriser sa mobilisation et son engagement et, par voie de conséquence, l'efficacité organisationnelle. Ainsi, elle estime primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines. À cette fin, la Commission a réalisé les travaux suivants au cours de l'exercice 2009-2010 :

// Poursuite de la mise en œuvre du plan d'action 2008-2012 pour améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail.

// Mise en œuvre d'une méthode de suivi de la nouvelle démarche d'évaluation du rendement.

// Poursuite de la formation des gestionnaires sur l'application de la démarche d'évaluation du rendement afin de donner suite aux souhaits exprimés par le personnel lors du dernier sondage sur la qualité de vie au travail. Au 31 mars 2010, 351 employés réguliers sur un total de 466 ont été évalués, soit 75,3 %.

// Au 31 mars 2010, investissement de 3,3 % de la masse salariale annuelle dans le maintien et le développement des compétences de son personnel.

// Mise en œuvre de son programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion. Pour l'exercice 2009-2010, le programme offrait un module portant sur le leadership transformationnel auquel 71 % du personnel en situation de gestion a participé.

L'engagement de la Commission en matière de formation et de développement de son personnel est reflété dans les résultats inscrits au tableau 19.

TABLEAU 19 /// Formation et développement du personnel

PERSONNEL D'ENCADREMENT	2009-2010	2008-2009
Total de jours-personnes de formation	248	250,4
Moyenne de jours par employé	8	7,59
Dépenses totales (sans les salaires)	75 621 $	81 969 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	178 465 $	173 465 $
Pourcentage de la masse salariale alloué	5,5 %	5,6 %
ENSEMBLE DU PERSONNEL (Y COMPRIS LES CADRES)		
Total de jours-personnes de formation	2 453	2 367
Moyenne de jours par employé	4,7	4,2
Dépenses totales (sans les salaires)	366 650 $	302 598 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	909 704 $	857 405 $
Pourcentage de la masse salariale alloué	3,3 %	3 %
CATÉGORIE DE DÉPENSES RÉALISÉES (SANS LES SALAIRES)		
Congrès, colloques, études et perfectionnement	276 771 $	263 578 $
Frais de déplacement	89 879 $	39 020 $
Total	**366 650 $**	**302 598 $**

Chapitre 2

LES RESSOURCES MATÉRIELLES, INFORMATIONNELLES ET FINANCIÈRES

Les ressources matérielles

Le réaménagement des locaux

La Commission a procédé au réaménagement des locaux de son siège social, à la suite notamment du départ à la retraite de plusieurs membres de son personnel, et elle a déplacé des espaces d'entreposage afin qu'ils soient plus sécuritaires. Elle a ainsi pu rétrocéder 822,1 m² d'espace locatif.

La gestion documentaire

La Commission a révisé son plan de classification des documents, lequel a été déposé dans son site, et en a amorcé l'implantation. Elle a également revu son calendrier de conservation.

Les ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2009-2010, les dépenses récurrentes ont été effectuées principalement pour l'amélioration et l'entretien des systèmes informatiques en soutien aux activités de mission de la Commission, des systèmes sectoriels et des interfaces, des sites Internet et intranet ainsi que pour la migration des environnements Microsoft. Les dépenses sont principalement liées au développement de la prestation électronique de services et à la modernisation des systèmes téléphoniques.

TABLEAU 20 /// Investissements en matière de ressources informationnelles

	2009-2010		2008-2009	
Fonctions	**Dépenses récurrentes** (000 $)	**Développement** (000 $)	**Dépenses récurrentes** (000 $)	**Développement** (000 $)
Rémunération	2 379	244	2 349	627
Acquisition (matériel et logiciel)	920	0	563	0
Acquisition de services	3 299	193	3 018	322
Autres frais	24	0	21	0
Totaux	**6 622**	**437**	**5 951**	**949**

En matière de systèmes d'information, la Commission a terminé les travaux visant à soutenir l'implantation des guichets régionaux et le traitement des plaintes en ligne, de même que l'envoi de la mise en demeure par les juristes et l'amélioration de l'environnement informationnel pour la production de diverses informations de gestion. La Commission a également entrepris, dans le cadre de la mise en œuvre de son orientation en matière de prévention, des travaux importants pour la mise en place de nouveaux services en ligne à l'intention de la clientèle et des membres du personnel. La gestion des accès à l'information détenue par la Commission a également fait l'objet de travaux visant à ce que cette information soit accessible en temps voulu, de la manière requise et par une personne autorisée. La Commission a aussi amorcé l'implantation du volet de la gestion des ressources humaines de la solution d'affaires gouvernementale en gestion intégrée des ressources. Ce volet vise notamment à établir pour chaque employé un dossier unique où les données sont centralisées au niveau gouvernemental.

La sécurité de l'information

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan directeur de sécurité intégrée 2008-2011. À cet effet, elle a réalisé plusieurs projets importants : la révision de sa gestion en matière de sécurité de l'information ; le début des travaux nécessaires à l'élaboration d'une stratégie de rétablissement de son site Internet en cas de sinistre ; la révision de plusieurs guides et procédures de sécurité. La Commission a également tenu diverses activités de formation et de sensibilisation à la sécurité de l'information. Elle a procédé à des tests de vulnérabilité et a conçu les orientations en matière de plan de continuité des services. À cela s'ajoute l'implantation graduelle des nouvelles pratiques de prise en compte de la sécurité et de la protection des renseignements personnels dans le développement de systèmes.

Les ressources financières

La performance financière

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle prépare une planification budgétaire annuelle et quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail et produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

La Commission vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements requis pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle tout en tenant compte de sa capacité financière.

En ce qui concerne ses prévisions de revenus, la Commission a maintenu le taux de cotisation des employeurs à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, la Commission a continué d'exercer une gestion serrée de ses dépenses, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des produits sur les charges de 2 957 000 $. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des produits sur les charges était de 4 339 000 $.

La Commission est tenue de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail en vue de pourvoir aux dépenses engagées par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail. Le décret 768-2009 du 18 juin 2009 a fixé à 7 792 800 $ le montant de cette contribution pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. Le montant étant de 7 560 700 $ pour l'exercice précédent, cela correspond à une hausse de 3 %.

La gestion des risques

Au cours de l'exercice 2009-2010, une mise à jour de l'évaluation des risques et des contrôles en matière de ressources financières et de ressources informationnelles liées au système financier a été effectuée. Cette analyse permet de conclure que les niveaux de risque sont faibles et sous contrôle.

Le coût de la mission selon la fonction

Le tableau 21 indique que l'exercice des fonctions liées à la mission de la Commission représente, pour l'exercice 2009-2010, des dépenses totalisant 50,8 millions de dollars, soit 90,3 % des dépenses totales de la Commission.

TABLEAU 21 /// Répartition du coût de la mission selon la fonction

	2009-2010		2008-2009	
Fonctions	**Coût (000 $)**	**% du total**	**Coût (000 $)**	**% du total**
Information et renseignements sur les normes du travail	6 702	11,9	8 696	15,3
Interventions de la Commission au regard des demandes de services[1]	27 856	49,5	27 045	47,8
Représentation des salariés auprès de la CRT[2]	6 551	11,7	6 829	12,1
Remboursement de dépenses de la CRT	7 793	13,9	7 561	13,4
Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	1 850	3,3	888	1,6
Services à la gestion et administration générale	5 481	9,7	5 519	9,8
Total	**56 233**	**100,0**	**56 538**	**100,0**

1 Ces données ne comprennent pas les demandes de la clientèle relatives à de l'information et à des renseignements sur les normes du travail ainsi qu'à la représentation des salariés auprès de la CRT.
2 CRT : Commission des relations du travail.

À la lecture du tableau 21, on constate une variation des coûts liés à la fonction d'information et de renseignements. Cette variation s'explique principalement par la décision de la Commission d'orienter la clientèle qui se présente aux bureaux régionaux vers deux modes de communication, le téléphone et le service en ligne. On constate également une augmentation des coûts liés à la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi, ce qui s'explique principalement par la réalisation de nouvelles activités de surveillance.

Le coût unitaire des services rendus

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission avec celle d'offrir à sa clientèle des services de qualité, au meilleur coût.

Le tableau 22 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission pour l'exercice 2009-2010. Ce coût unitaire est établi pour chaque demande de service et pour certaines interventions réalisées par la Commission. Il comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes liées à chacune des étapes du processus opérationnel, de même qu'une proportion des dépenses de soutien administratif. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une demande de service terminée liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante comprend les dépenses imputables à la réception de la demande de service, au service de médiation, à l'aide-conseil en matière juridique ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès de la Commission des relations du travail et des autres instances.

TABLEAU 22 /// Coût unitaire des services rendus à la clientèle*

	2009-2010	
Services	**Volume**	**Coût unitaire ($)**
Demandes de renseignements	340 226	13
Traitement des demandes de services liées à		
une norme pécuniaire	18 674	1 062
une pratique interdite	4 944	873
un congédiement fait sans une cause juste et suffisante	6 037	1 304
du harcèlement psychologique	3 686	1 743
Interventions de surveillance de l'application de la loi	3 123	585

* Le coût unitaire est établi selon le nombre de demandes de services fermées avec ou sans plainte, alors qu'auparavant, il était déterminé en fonction du nombre de plaintes fermées. À la suite de ces changements apportés aux modalités de compilation des données relatives aux services rendus, ce tableau ne présente pas de données comparatives avec l'exercice précédent.

Les états financiers

Table des matières

Rapport de la direction 70

Rapport du vérificateur 71

États financiers 72

Résultats et excédent cumulé 72

Bilan 73

Flux de trésorerie 74

Notes complémentaires 75

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Michel Després, ASC
Président-directeur général

M[e] Jean-Guy Lemieux, ASC
Directeur général de l'administration

Québec, le 7 mai 2010

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2010, l'état des résultats et de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 7 mai 2010

Résultats et excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
PRODUITS		
Cotisations des employeurs (note 3)	**58 852 344 $**	59 931 750 $
Intérêts	**199 261**	723 507
Autres (note 4)	**138 480**	221 726
	59 190 085	60 876 983
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	**33 120 794**	33 581 970
Services professionnels et administratifs	**4 214 970**	3 652 167
Frais de déplacement	**1 110 791**	1 087 776
Télécommunications et courrier	**1 276 958**	1 261 747
Publicité et information	**519 726**	729 140
Location de locaux, d'équipement et autres	**3 808 634**	3 848 500
Entretien	**878 763**	814 323
Fournitures	**284 230**	384 145
Intérêts	**-**	128
Amortissement des immobilisations	**3 208 959**	3 499 650
Perte nette sur cession d'immobilisations	**16 235**	117 415
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 5)	**7 792 800**	7 560 700
	56 232 860	56 537 661
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**2 957 225**	4 339 322
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**56 085 877**	51 746 555
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**59 043 102 $**	56 085 877 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan
au 31 mars 2010

	2010	2009
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	**15 751 621 $**	17 131 371 $
Placements (note 6)	**44 991 600**	37 165 210
Créances	**842 967**	1 808 658
Intérêts courus	**24 345**	27 602
Frais payés d'avance	**384 690**	354 170
	61 995 223	56 487 011
Immobilisations (note 7)	**12 136 614**	13 888 140
	74 131 837 $	70 375 151 $
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	**3 249 559 $**	2 983 930 $
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 9)	**149 173**	236 154
Cotisations perçues d'avance (note 10)	**189 790**	-
Provision pour vacances (note 11)	**4 096 858**	4 262 077
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice (note 11)	**645 700**	577 692
	8 331 080	8 059 853
Cotisations perçues d'avance (note 10)	**608 452**	-
Provision pour congés de maladie (note 11)	**6 149 203**	6 229 421
EXCÉDENT CUMULÉ (note 12)	**59 043 102**	56 085 877
	74 131 837 $	70 375 151 $

ENGAGEMENTS (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Nathalie Goulet
Membre du conseil d'administration
et du comité de vérification

Michel Després, ASC
Président-directeur général

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2010

	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	**2 957 225 $**	4 339 322 $
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	**3 208 959**	3 499 650
Perte nette sur cession d'immobilisations	**16 235**	117 415
	6 182 419	7 956 387
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Créances	**965 691**	(1 463 879)
Intérêts courus	**3 257**	58 875
Frais payés d'avance	**(30 520)**	13 440
Charges à payer et frais courus (note 14)	**238 329**	(6 720)
Réclamations perçues à remettre aux salariés	**(86 981)**	67 897
Cotisations perçues d'avance	**798 242**	-
Provision pour vacances	**(165 219)**	(5 053)
Provision pour congés de maladie	**(12 210)**	71 969
	1 710 589	(1 263 471)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**7 893 008**	6 692 916
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette des placements	**(10 000 000)**	(1 100 000)
Acquisitions d'immobilisations (note 14)	**(1 446 368)**	(1 478 707)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	**(11 446 368)**	(2 578 707)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(3 553 360)**	4 114 209
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	**29 296 581**	25 182 372
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 14)	**25 743 221 $**	29 296 581 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires
31 mars 2010

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail (Commission), constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N 1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux (%)
Équipement	20
Mobilier	20
Matériel roulant	33,33
Améliorations locatives	20
Matériel informatique	33,33
Logiciels	33,33
Systèmes informatiques	10 et 20

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Dépréciation d'immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice.

Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement, à la Commission, les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie de l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux produits après considération d'un passif équivalant au plus élevé des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

3. Cotisations des employeurs

	2010	2009
Cotisations estimées pour l'exercice	**58 756 336 $**	57 654 555 $
Cotisations afférentes à des exercices antérieurs	**96 008**	2 277 195
	58 852 344 $	59 931 750 $

4. Autres produits

	2010	2009
Séminaires aux employeurs	**39 950 $**	143 875 $
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	**91 159**	39 881
Ventes de publications	**3 416**	3 716
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 9)	**3 955**	34 254
	138 480 $	221 726 $

5. Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 7 792 800 $ pour l'exercice 2010 (2009 : 7 560 700 $). Le montant de la contribution de l'exercice 2011 n'est pas encore déterminé.

6. Placements

	2010	2009
Dépôts à terme	**35 000 000 $**	25 000 000 $
Billets à escompte	**9 991 600**	5 976 060
Acceptations bancaires	**-**	6 189 150
	44 991 600 $	37 165 210 $

Les taux d'intérêt fixes varient de 0,32 % à 0,86 % (0,57 % à 0,87 % en 2009). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

7. Immobilisations

	2010			2009
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Net**	Net
Équipement	**1 936 813 $**	**1 415 313 $**	**521 500 $**	177 835 $
Mobilier	**2 333 485**	**2 170 409**	**163 076**	289 257
Matériel roulant	**23 874**	**20 074**	**3 800**	6 588
Améliorations locatives	**5 834 310**	**5 458 310**	**376 000**	630 029
Matériel informatique	**4 487 951**	**3 854 316**	**633 635**	642 925
Logiciels	**674 680**	**626 718**	**47 962**	48 191
Systèmes informatiques	**22 698 992**	**12 611 656**	**10 087 336**	11 553 695
	37 990 105	**26 156 796**	**11 833 309**	13 348 520
Systèmes informatiques en développement	**303 305**	**-**	**303 305**	539 620
	38 293 410 $	**26 156 796 $**	**12 136 614 $**	13 888 140 $

8. Emprunt temporaire

Le conseil d'administration de la Commission a autorisé des emprunts temporaires sous forme de marges de crédit bancaire, de billets à ordre ou d'acceptations bancaires pour une somme n'excédant pas 3 000 000 $ pour l'exercice 2010 (2009 : 3 000 000 $). Les emprunts sont négociés au cours de l'exercice en fonction des besoins de trésorerie de la Commission. La Commission n'a pas payé d'intérêts au cours de l'exercice 2010 (2009 : 128 $). Aux 31 mars 2010 et 2009, la Commission n'avait aucun emprunt temporaire.

9. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2010	2009
Solde au début	**236 154 $**	168 257 $
Réclamations perçues des employeurs	**3 363 354**	2 248 226
	3 599 508	2 416 483
Réclamations versées aux salariés	**3 446 380**	2 146 075
Virement aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 4)	**3 955**	34 254
	3 450 335	2 180 329
Solde à la fin	**149 173 $**	236 154 $

Au 31 mars 2010, les réclamations perçues à remettre à des salariés non retrouvés s'élèvent à 7 098 $ (2009 : 6 725 $).

Les virements aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés, effectués au cours des dix derniers exercices, totalisent 193 936 $ (2009 : 218 274 $).

10. Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux produits des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

11. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 640 959 $ (2009 : 1 688 754 $). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Autres avantages sociaux futurs

Provision pour vacances

	2010	2009
Solde au début	**4 262 077 $**	4 267 130 $
Charges	**2 470 714**	2 934 819
Utilisation	**(2 635 933)**	(2 939 872)
Solde à la fin	**4 096 858 $**	4 262 077 $

Provision pour congés de maladie

	2010	2009
Solde au début	**6 807 113 $**	6 735 144 $
Charges	**1 520 305**	1 358 342
Utilisation	**(1 532 515)**	(1 286 373)
Solde à la fin	**6 794 903 $**	6 807 113 $
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice	**645 700 $**	577 692 $
Provision pour congés de maladie (long terme)	**6 149 203**	6 229 421
	6 794 903 $	6 807 113 $

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la Commission, il y a notamment :

	2010	2009
Taux d'actualisation	**3,29 % à 4,68 %**	3,27 % à 5,10 %
Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation	**2,00 % à 3,25 %**	2,00 % à 3,25 %

12. Excédent cumulé

La Commission encaisse environ 99 % de ses produits au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé représenté essentiellement par l'encaisse et les placements. Ainsi, l'excédent cumulé de 59 043 102 $ au 31 mars 2010 devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

13. Engagements

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 441 175 $ pour l'exercice 2010 (2009 : 438 666 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux, échéant à diverses dates jusqu'en 2015. Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation et les contrats d'acquisition de biens et services se détaillent ainsi au 31 mars 2010 :

	Location-exploitation	Biens et services	Total
2011	3 801 973 $	2 735 026 $	6 536 999 $
2012	32 436	541 777	574 213
2013	22 843	5 556	28 399
2014	11 344	-	11 344
2015	4 404	-	4 404
	3 873 000 $	3 282 359 $	7 155 359 $

14. Flux de trésorerie

Charges à payer et frais courus

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des montants relatifs à des acquisitions d'immobilisations de 319 654 $ (2009 : 292 354 $).

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2010	2009
Encaisse	**15 751 621 $**	17 131 371 $
Placements échéant dans les trois mois de la date d'acquisition et placements négociables en tout temps ou rachetables sans pénalité utilisés dans la gestion de la trésorerie	**9 991 600**	12 165 210
	25 743 221 $	29 296 581 $

15. Informations sur les risques financiers

La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance à court terme.

La Commission gère son portefeuille de placements en fonction de ses besoins de trésorerie et de façon à optimiser ses produits d'intérêts.

La direction est d'avis que ces actifs et ces passifs n'exposent pas la Commission à des risques significatifs liés aux taux d'intérêt.

16. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

17. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

Chapitre 3

LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règlements qui en découlent, toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf dans le cas des exceptions prévues. Ce droit d'accès est gratuit en général, mais des frais de transcription, de reproduction ou de transmission peuvent être exigés.

Le secrétaire de la Commission est la personne désignée pour agir à titre de responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Au cours de l'exercice 2009-2010, il a reçu 245 demandes d'accès à l'information comparativement à 215 pour l'exercice 2008-2009.

Également, au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a rendu accessible dans son site l'ensemble des documents et des renseignements prévus à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en matière linguistique, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission. L'intranet fournit également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office québécois de la langue française. Un aide-mémoire s'ajoute à ces outils pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel. Il a été imprimé et distribué à tous les membres du personnel.

Lors des séances d'accueil, l'aide-mémoire a été remis au nouveau personnel de la Commission, à qui les principales règles énoncées dans la politique linguistique ont été présentées.

Une chronique linguistique intitulée « Un p'tit mot du comité permanent du français » est publiée dans le journal interne électronique. L'objectif de cette chronique est d'informer les membres du personnel sur différentes difficultés linguistiques qui se posent en milieu de travail.

Pour une seizième année, la Commission a souligné la Semaine du français, laquelle s'est déroulée du 10 au 23 mars 2010 sur le thème « Cultivons notre français ». Axées sur l'amélioration de la qualité du français, les activités offertes ont été pour le personnel une occasion d'être sensibilisé à l'importance de bien parler et écrire notre langue et d'être informé des différents outils mis à sa disposition.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications adoptée par le gouvernement, la Commission prend les moyens nécessaires afin de généraliser l'utilisation du français dans ce domaine. Elle a notamment :

- // accordé une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique ;
- // assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses bases de données ;
- // utilisé les signes diacritiques dans les communications électroniques avec les citoyens et les entreprises ;
- // formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français ;
- // respecté les standards gouvernementaux concernant les ressources informationnelles.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

La Commission appuie ses engagements sur des valeurs qui guident son action dans l'accomplissement de sa mission. Aussi, conformément aux pratiques reconnues, la Commission a présenté l'énoncé de ses valeurs dans le Plan stratégique 2008-2012. Cet énoncé de valeurs actualisé est le fruit d'une réflexion approfondie qui tient compte des modes d'intervention de la Commission, de l'évolution du monde du travail, des besoins et des attentes de la clientèle comme des partenaires, de même que des résultats de la consultation menée auprès du personnel par l'intermédiaire de groupes de discussion.

Par ailleurs, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Ce code est rendu accessible au public à l'annexe 2 du présent rapport annuel. À la connaissance des personnes visées, aucun manquement à ces règles ni aucune irrégularité n'ont été constatés pour l'exercice 2009-2010.

Il y a lieu de mentionner également qu'au cours de l'exercice 2009-2010 trois membres du conseil d'administration de la Commission ont eu l'occasion de parfaire leur formation au Collège des administrateurs de sociétés. Cette formation visait à promouvoir de hauts standards de qualité en matière de gouvernance d'organismes publics. Y étaient notamment traités le sujet de l'éthique dans le secteur public et les problèmes courants en cette matière.

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Bien que la Commission impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires ou toute autre exigence administrative. Ainsi, elle souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux et collabore à cet effet avec le ministère du Travail.

Elle bénéficie aussi de la collaboration de Revenu Québec en ce qui a trait à certaines cotisations exigées des employeurs. À cet effet, des modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail et à la Loi sur les impôts en décembre 2005 (L. Q. 2005, c. 38), afin d'uniformiser la définition de salaire de base. La Commission puise également son information sur les employeurs à même le registre des entreprises du Québec (REQ).

La Commission a également collaboré à l'amélioration de l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services. Ce portail regroupe dans un guichet unique, l'information et les services gouvernementaux offerts aux entrepreneurs québécois.

De plus, l'émergence des technologies de l'information et des communications favorise une plus grande souplesse dans l'interaction de la Commission avec ses clientèles. Ainsi, celle-ci offre à sa clientèle la possibilité de transmettre au responsable d'un dossier les documents requis au moyen d'un service de transmission électronique de documents. La Commission propose également un service d'abonnement en ligne qui facilite l'accès à de l'information sur les normes du travail au Québec et sur la Commission des normes du travail.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin ciblent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes.

L'annexe 10 présente la reddition de comptes de la Commission en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2009-2010. On y constate un niveau d'embauche moindre que pour l'exercice précédent, soit 79 personnes embauchées en comparaison de 89. Aussi, bien que la Commission ait poursuivi ses efforts afin d'atteindre les cibles gouvernementales, le taux d'embauche pour les membres de groupes cibles est resté relativement stable (29,2 % à 29,1 %), de même que celui pour les femmes (67,4 % à 67,1 %).

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a bonifié son plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan contient les mesures que la Commission s'est engagée à mettre en œuvre en vue de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et de favoriser leur épanouissement professionnel. Les activités suivantes ont ainsi été réalisées :

// la formation continue des membres de l'équipe de secouristes ;

// la participation annuelle de la Commission au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) ;

// le maintien des programmes en place pour l'amélioration de l'accès aux locaux et l'adaptation des postes de travail pour les personnes handicapées embauchées.

Le développement durable

La Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action 2008-2013 en matière de développement durable. Des membres de son personnel ont aussi participé à des formations portant sur l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale. Trois secteurs d'activité étaient particulièrement visés, soit le transport, les activités administratives et l'utilisation des espaces. Des représentants de la Commission ont également participé aux rencontres d'information et de formation offertes par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) et produit aux instances gouvernementales concernées sa reddition de comptes prévue à la Stratégie gouvernementale de développement durable.

Depuis le 29 octobre 2009, la Commission participe à un groupe de travail sur la sensibilisation au développement durable. Ce groupe de travail a été créé le 4 juin 2009 par le Centre d'expertise des grands organismes du gouvernement du Québec. Au sein de ce groupe, les représentants d'organismes peuvent échanger sur les enjeux stratégiques, partager leurs expériences et mettre en commun des outils et des solutions susceptibles de les aider à respecter leurs engagements et les échéances gouvernementales.

L'annexe 11 présente la reddition de comptes de la Commission en matière de développement durable pour l'exercice 2009-2010.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission des normes du travail dans ses derniers rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Annexes

Annexe 1 – Déclaration de services aux citoyens*

Nos services

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre différents services à la population. Ainsi, elle :

// répond aux demandes de renseignements ;

// réalise des activités d'information et de sensibilisation ;

// mène des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;

// enquête à la suite du dépôt d'une plainte ;

// établit le montant de la réclamation et en demande le règlement ;

// intente des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés ;

// offre un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique ;

// représente les salariés devant la Commission des relations du travail.

La Commission offre également aux employeurs un programme de partenariat, des services d'aide-conseil ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

Nos engagements

Si vous communiquez avec nous

La Commission des normes du travail est animée par trois valeurs : le respect, l'équité et la compétence. C'est en s'inspirant de ces valeurs que nous nous engageons auprès des salariés et des employeurs à :

// favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;

// traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;

// fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

// vous donner accès à un préposé de notre Service des renseignements en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;

// vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques ;

// vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir dans ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que certains bureaux sont fermés de 12 h à 13 h. Consultez le site Internet ou communiquez avec le Service des renseignements pour connaître les heures d'ouverture du bureau le plus près de chez vous ;

// communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service reçue par courrier ;

* Il y a lieu de rappeler que la Commission a entrepris une démarche visant à actualiser les composantes de sa déclaration de services aux citoyens.

// accuser réception de votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de un jour ouvrable après sa réception et d'y répondre dans un délai de deux jours ouvrables ;

// maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte
Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

// immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone ;

// au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte
Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Cependant, ce délai peut être supérieur pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

// vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte ;

// vous informer des recours du salarié ;

// vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Votre collaboration est essentielle
Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

// donner suite rapidement à notre demande d'information ;

// nous communiquer vos coordonnées exactes et complètes permettant de vous joindre facilement ;

// nous aviser de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut faire en sorte qu'il nous soit impossible de toujours respecter nos engagements.

Confidentialité des renseignements
Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

// limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;

// assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent.

Vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité de nos services ou si vous voulez nous faire part d'un sujet d'amélioration, nous vous invitons à communiquer avec le Service de la qualité.

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1
qualiteservices@cnt.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 525-2161 Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Annexe 2 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 3 - Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2009-2010

Régions administratives	Pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Administrative	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	494	123	166	87	35	905
Chaudière-Appalaches	829	185	226	117	68	1 425
Lanaudière	1 098	282	400	228	81	2 089
Laurentides	1 500	397	467	296	147	2 807
Saguenay–Lac-Saint-Jean	461	135	149	104	44	893
Capitale-Nationale	1 505	393	444	275	163	2 780
Mauricie–Centre-du-Québec	1 054	252	307	179	110	1 902
Estrie	629	157	236	112	73	1 207
Montréal	5 373	1 477	1 846	1 216	587	10 499
Montérégie	3 403	1 013	1 164	741	355	6 676
Laval	1 070	305	382	210	113	2 080
Outaouais	651	187	179	129	74	1 220
Abitibi-Témiscaminque–Nord-du-Québec	255	61	61	41	21	439
Côte-Nord	236	62	80	44	19	441
Hors Québec[1]	74	16	27	12	11	140
Total	**18 632**	**5 045**	**6 134**	**3 791**	**1 901**	**35 503**

1 Cette catégorie regroupe les demandes de service reçues par des salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

Annexe 4 - Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2009-2010[1]

Régions administratives	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	200	0	44	17	188	3	120	16	588
Chaudière-Appalaches	246	1	62	23	393	6	417	25	1 173
Lanaudière	378	3	66	30	537	5	474	35	1 528
Laurentides	465	2	93	41	789	12	698	85	2 185
Saguenay–Lac-Saint-Jean	181	1	36	16	223	1	164	11	633
Capitale-Nationale	514	2	98	42	764	9	626	50	2 105
Mauricie–Centre-du-Québec	357	0	80	36	459	6	423	44	1 405
Estrie	205	3	50	31	268	1	230	15	803
Montréal	1 817	6	438	194	2 384	82	2 116	154	7 191
Montérégie	1 196	3	288	159	1 428	18	1 295	82	4 469
Laval	349	5	65	25	465	6	424	33	1 372
Outaouais	212	0	62	36	308	10	285	21	934
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	66	0	8	4	94	1	72	6	251
Côte-Nord	83	0	27	12	114	1	91	7	335
Hors Québec[2]	29	0	12	4	47	0	47	9	148
Total[3]	**6 298**	**26**	**1 429**	**670**	**8 461**	**161**	**7 482**	**593**	**25 120**

1 Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes pécuniaires fermées aux guichets régionaux pour lesquelles les normes ne sont pas recensées.
2 Cette catégorie regroupe les demandes de service reçues par des salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.
3 Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

Annexe 5 - Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

Plaintes pécuniaires fermées	2009-2010 Nombre	2009-2010 Proportion (%)	2008-2009 Nombre	2008-2009 Proportion (%)
Sans intervention juridique[1]				
// Litige résolu	8 101	59,1	8 596	62,1
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)[2]	0	0,0	140	1,0
// Désistement	3 810	27,8	3 528	25,5
// Non-admissibilité du salarié	1 414	10,4	1 111	8,0
// Faillite	260	1,9	300	2,2
// Preuve insuffisante pour établir la réclamation	111	0,8	163	1,2
Total des plaintes fermées sans intervention juridique	**13 696**	**100,0**	**13 838**	**100,0**
Avec intervention juridique				
Poursuite employeur	**2 118**	**100,0**	**1 882**	**100,0**
// Absence de compétence de la Commission	3	0,1	4	0,2
// Déboutement et plainte non fondée	44	2,1	71	3,7
// Règlement hors cour	876	41,4	813	43,2
// Jugement exécuté	199	9,4	193	10,3
// Faillite	248	11,6	214	11,4
// Faits nouveaux	150	7,1	86	4,6
// Insolvabilité	287	13,6	178	9,5
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)	305	14,4	321	17,0
// Préavis non exigible des administrateurs	6	0,3	2	0,1
Poursuite administrateur	**1 030**	**100,0**	**1 403**	**100,0**
// Absence de compétence de la Commission	1	0,1	9	0,6
// Déboutement et plainte non fondée	2	0,2	1	0,1
// Règlement hors cour	387	37,6	514	36,6
// Jugement exécuté	63	6,1	67	4,8
// Faillite	264	25,6	341	24,3
// Faits nouveaux	86	8,3	32	2,3
// Insolvabilité	208	20,2	415	29,6
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)	15	1,5	18	1,3
// Préavis non exigible des administrateurs	4	0,4	6	0,4
Total des plaintes fermées avec intervention juridique	**3 148**	**100,0**	**3 285**	**100,0**

1 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

2 122 : pratique interdite, 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante, HP : harcèlement psychologique.

Annexe 6 - Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2009-2010[1]

	Avant dépôt à la CRT[2]						Après dépôt à la CRT[2]								
Motifs invoqués par le salarié[3]	Désistement	Entente	Non-admissibilité du salarié	Plainte fermée avec une autre plainte (124 ou HP)	Transmis à la CRT – Non-représentation	Total des motifs invoqués avant dépôt à la CRT	Absence de compétence de la Commission	Décision défavorable	Décision favorable	Faillite de l'employeur	Non-représentation	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT	Total
Absence pour maladie ou accident	314	561	124	0	38	**1 037**	1	10	5	4	13	214	26	**273**	**1 310**
Absence à la suite d'acte criminel	8	5	2	0	0	**15**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**16**
Âge de la retraite	3	11	0	0	0	**14**	0	1	1	0	0	7	0	**9**	**23**
Années de service (retraite)	1	1	0	0	0	**2**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**3**
Congé pour raison familiale	24	57	9	0	10	**100**	0	0	0	2	1	19	4	**26**	**126**
Disparition d'enfant mineur	1	0	0	0	0	**1**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**1**
Débiteur alimentaire	4	0	1	0	0	**5**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**5**
Éluder l'application de la loi	161	53	28	0	11	**253**	0	1	1	0	1	16	1	**20**	**273**
Enquête de la commission	24	13	2	0	5	**44**	0	1	0	0	0	11	1	**13**	**57**
Exercice d'un droit	631	271	97	0	33	**1 032**	0	9	2	6	17	148	18	**200**	**1 232**
Loi électorale	7	2	1	0	1	**11**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**11**
Refus d'heures supplémentaires	34	10	10	0	1	**55**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**55**
Renseignements ou témoignage	18	10	6	0	3	**37**	0	0	0	0	1	3	0	**4**	**41**
Retour de congé de maternité	38	65	6	1	11	**121**	0	0	0	0	1	12	2	**15**	**136**
Retour de congé de paternité	10	19	3	0	0	**32**	0	0	0	0	1	6	0	**7**	**39**
Retour de congé parental	33	68	6	0	7	**114**	0	0	0	0	1	18	3	**22**	**136**
Saisie-arrêt	31	5	6	0	0	**42**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**43**
Salariée enceinte	80	161	10	2	10	**263**	0	4	1	0	3	43	10	**61**	**324**
Total motifs	**1 422**	**1 312**	**311**	**3**	**130**	**3 178**	**1**	**26**	**10**	**12**	**39**	**500**	**65**	**653**	**3 831**

1 Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes fermées aux guichets régionaux, avec désistement, pour lesquelles les motifs ne sont pas recensés.
2 CRT : Commission des relations du travail.
3 Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes fermées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

Annexe 7 - Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	**Proportion (%)**	**Nombre**	**Proportion (%)**
Avant dépôt à la CRT[1]				
// Non-admissibilité du salarié	237	9,3	118	6,0
// Désistement	1 090	42,7	396	20,6
// Entente	1 120	43,9	1 275	66,3
// Plainte fermée avec une autre plainte (124 ou HP)[2]	3	0,1	5	0,3
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	102	4,0	130	6,8
Total des plaintes fermées avant dépôt à la CRT	**2 552**	**100,0**	**1 924**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**51,7**		**72,4**	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	1	0,2	0	0,0
// Décision favorable	10	1,6	27	3,6
// Décision défavorable	26	4,2	33	4,4
// Faillite de l'employeur	12	2,0	13	1,7
// Non-représentation	37	6,0	47	6,3
// Règlement hors cour	464	75,6	548	73,4
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	64	10,4	79	10,6
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	**614**	**100,0**	**747**	**100,0**
// Avant audience devant la CRT	578	94,1	687	92,0
// Après audience devant la CRT	36	5,9	60	8,0
Délai moyen de traitement (en jours)	**429,5**		**467,8**	
// Avant audience devant la CRT	411,4		450,0	
// Après audience devant la CRT	719,5		671,5	

1 CRT : Commission des relations du travail.
2 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante, HP : harcèlement psychologique.

Annexe 8 - Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture

	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	**Proportion (%)**	**Nombre**	**Proportion (%)**
Avant dépôt à la CRT[1]				
// Non-admissibilité du salarié	333	10,4	240	8,2
// Désistement	883	27,4	456	15,7
// Entente	1 780	55,4	1 993	68,3
// Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou HP)[2]	3	0,1	3	0,1
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	214	6,7	225	7,7
Total des plaintes fermées avant dépôt à la CRT	**3 213**	**100,0**	**2 917**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**62,4**		**74,6**	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	1	0,1	0	0,0
// Décision favorable	20	1,8	23	1,9
// Décision défavorable	44	4,0	61	5,1
// Faillite de l'employeur	22	2,0	22	1,8
// Non-représentation	63	5,8	69	5,8
// Règlement hors cour	842	77,5	919	76,8
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	96	8,8	103	8,6
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	**1 088**	**100,0**	**1 197**	**100,0**
// Avant audience devant la CRT	1 024	94,1	1 113	93,0
// Après audience devant la CRT	64	5,9	84	7,0
Délai moyen de traitement (en jours)	**441,3**		**485,6**	
// Avant audience devant la CRT	423,2		472,1	
// Après audience devant la CRT	731,6		664,4	

1 CRT : Commission des relations du travail.
2 122 : pratique interdite, HP : harcèlement psychologique.

Annexe 9 - Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture

	2009-2010		2008-2009	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT[1]				
// Irrecevabilité	185	9,6	81	5,5
// Critères en harcèlement non satisfaits	176	9,1	149	10,2
// Désistement	820	42,5	419	28,2
// Entente	410	21,3	402	27,0
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	1	0,1	6	0,4
// Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou 124)[2]	70	3,6	135	9,1
// Plainte non fondée	225	11,7	250	16,8
// Aucune entente	41	2,1	42	2,8
Total des plaintes fermées avant dépôt à la CRT	**1 928**	**100,0**	**1 484**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**74,0**		**121,1**	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	0	0,0	0	0,0
// Décision favorable	4	2,1	4	1,5
// Décision défavorable	10	5,2	7	2,7
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	3	1,6	0	0,0
// Non-représentation	8	4,2	22	8,3
// Règlement hors cour	153	79,6	215	81,4
// Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	14	7,3	16	6,1
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	**192**	**100,0**	**264**	**100,0**
// Avant audience devant la CRT	178	92,7	253	95,8
// Après audience devant la CRT	14	7,3	11	4,2
Délai moyen de traitement (en jours)	**584,9**		**629,6**	
Ensemble des plaintes fermées à la Commission				
// Nombre	2 120		1 748	
// Délai moyen (en jours)	120,2		197,9	

1 CRT : Commission des relations du travail.
2 122 : pratique interdite, 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Annexe 10 - Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche

1. LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche

Le portrait de l'embauche au 31 mars 2010 s'établit comme suit :

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	16	26	21	16

Le nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2010

Effectif total (personnes)	466

2. LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

La situation de l'embauche de membres de groupes cibles et de leur représentativité au 31 mars 2010 est la suivante :

Le taux d'embauche

CIBLE : UN TAUX D'EMBAUCHE DE 25 % **RESULTAT : 29,1 %**

	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	3	0	0	1	3	0	0	1	12	0	0	0	3	0	0	0	
Pourcentage (%)	18,8	0	0	6,3	11,5	0	0	3,8	57,1	0	0	0	18,8	0	0	0	29,1 %
Pourcentage global (%)	25 %				15,4 %				57,1 %				18,8 %				

Le taux de représentativité

Cibles	Résultats
Un taux de représentativité gouvernemental de 9 % pour les membres des communautés culturelles	8,2 % pour les membres des communautés culturelles
Un taux de représentativité organisationnel de 2 % pour les personnes handicapées	1,7 % pour les personnes handicapées

	RÉGULIERS : 466			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	38	5	0	8
Pourcentage (%)	8,2 %	1,1 %	0 %	1,7 %

3. LES FEMMES

La situation de la représentativité des femmes au 31 mars de 2010 s'établit de la façon qui suit :

Le taux d'embauche au 31 mars 2010

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	GLOBAL
Nombre de femmes embauchées	10	17	17	9	53
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2009-2010 (%)	62,5 %	65,4 %	81 %	56,3 %	67,1 %

Le taux de représentativité au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Représentativité en nombre	12	134	89	57	0	0	292
Pourcentage (%)	38,7 %	64,1 %	58,2 %	79,2 %	0 %	0 %	62,7 %

Le taux de représentativité des femmes correspond à des emplois réguliers.
* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

4. LES RÉSULTATS COMPARATIFS

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts au 31 mars 2010

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et incluant, pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010, le taux d'embauche des personnes handicapées.

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)	GLOBAL (%)
2009-2010	25 %	15,4 %	57,1 %	18,8 %	29,1 %
2008-2009	25 %	11,4 %	88,9 %	13,3 %	29,2 %
2007-2008	28,6 %	30,8 %	40 %	5,3 %	27,6 %

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles au 31 mars 2010

2009-2010 (%)	2008-2009 (%)	2007-2008 (%)
8,2 %	7 %	6,7 %

Le taux de représentativité des anglophones au 31 mars 2010

2009-2010 (%)	2008-2009 (%)	2007-2008 (%)
1,1 %	0,8 %	0,8 %

Le taux de représentativité des autochtones au 31 mars 2010

2009-2010 (%)	2008-2009 (%)	2007-2008 (%)
0 %	0 %	0 %

Le taux de représentativité des personnes handicapées au 31 mars 2010

2009-2010 (%)	2008-2009 (%)	2007-2008 (%)
1,7 %	1,9 %	1,8 %

5. LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2009-2010
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2009)	1
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2010)	5

Autres mesures ou actions (ex. : projets mis en œuvre dans le cadre de la Mesure de soutien à l'intégration des membres de communautés culturelles, activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

	2009-2010	
Mesure ou action	**Groupe(s) cible(s) visé(s)**	**Nombre de personnes visées**
La Commission n'a pas réalisé d'autres mesures ou actions en ce domaine durant l'exercice 2009-2010.		

Annexe 11 – Développement durable

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE 2009-2010

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Sensibiliser le personnel à la mise en œuvre et à la promotion du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Degré de sensibilisation du personnel au développement durable.	80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre lui a une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières d'ici 2013.	Présentation faite lors d'une rencontre de tous les gestionnaires de la Commission.	Réalisé le 17 septembre 2009.
		Présentation faite devant les cadres et les professionnels en situation de gestion d'une vice-présidence.	Réalisé le 8 octobre 2009.
		Présentation faite devant des employés d'une autre vice-présidence.	Réalisé les 12 et 26 mai ainsi que le 2 juin 2009.
		Présentation faite par le MDDEP devant l'équipe de réalisation et le comité directeur de développement durable.	Réalisé le 26 février 2010.
Nombre d'activités réalisées.	4 activités.	Maintien du microsite sur le développement durable dans le site intranet.	Microsite sur le développement durable maintenu.
		Information des nouveaux employés sur la démarche de développement durable à la Commission.	Réalisé le 30 avril 2009 à Québec et le 27 mai 2009 à Montréal.

		Sessions d'information et de formation offertes par le MDDEP :	
		Bilan sur la stratégie gouvernementale pour l'exercice 2008-2009 ;	Réalisé le 25 août 2009.
		Rencontre sur les indicateurs de performance 2009-2010 ;	Réalisé le 15 septembre 2009 et le 16 mars 2010.
		Formations sur l'organisation d'un événement écoresponsable.	Suivis réalisés le 7 octobre et le 25 novembre 2009.
		Participation à la session d'information offerte par le Forum des gestionnaires en ressources matérielles du gouvernement du Québec et le MDDEP :	Réalisé le 17 novembre 2009.
		Rencontre d'échange sur les pratiques écoresponsables.	
Résultats de l'année	Tout au cours de l'année, la Commission a poursuivi des activités de sensibilisation auprès de son personnel.		

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

Action 2

Offrir au personnel des activités favorisant la prévention et le maintien de sa santé, de sa sécurité ainsi que de son bien-être au travail.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail.	5 activités annuellement.	Participation au défi 5/30.	Réalisé du 1er mars au 11 avril 2010.
		Participation à la campagne de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac.	Réalisé du 17 au 23 janvier 2010.
		Activités physiques organisées pour le personnel du siège social.	Réalisé le 23 juin 2009.
		Administration d'un sondage sur la qualité de vie au travail.	Réalisé le 14 avril 2009.
		Organisation d'un mois de la qualité de vie au travail.	Réalisé en octobre 2009.
		Participation à la semaine de la santé mentale.	Réalisé du 4 au 10 mai 2009.
		Maintien du programme d'aide aux employés.	Programme d'aide aux employés maintenu.
		Services d'une infirmière offerts au personnel du siège social	Depuis octobre 2009.
Résultats de l'année	En plus de maintenir et de promouvoir le programme d'aide aux employés, la Commission a atteint sa cible en ayant réalisé 7 activités au cours de l'exercice financier.		

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

Action 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale.	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.	Participation à des sessions de formation sur le cadre de gestion environnementale offertes par le MDDEP.	Réalisé le 6 octobre 2009, le 10 novembre 2009, le 28 janvier 2010 et le 9 mars 2010.
État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables et environnementales.	Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux, nationaux ainsi que de pratiques d'acquisitions écoresponsables d'ici 2013.	Maintien du protocole d'entente au programme L'abonne BUS du Réseau de transport de la Capitale.	Protocole maintenu au cours de l'exercice 2009-2010.
		Signature d'un protocole d'entente au programme Allégo de l'Agence métropolitaine de transport.	Protocole présenté aux employés le 16 mars 2010.
		Adoption et application de règles de gestion de biens excédentaires privilégiant une approche de développement durable.	À venir.
		Mise en place d'un mécanisme de mesure de la consommation de carburant et des distances parcourues.	À venir.
		Achat ou utilisation d'au moins 80 % de papiers fins recyclés contenant des fibres postconsommation.	Cible atteinte.
		Achat dans une proportion d'au moins 80 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT.	Réalisé.

Résultats de l'année	La Commission a posé des gestes dans le but de contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux et d'adopter des pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectif organisationnel 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Action 4

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Résultat de l'analyse.	Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations.	Analyse des régimes et consultation des parties concernées effectuées.	Réalisé le 21 mai 2009.
		Création d'un forum d'échanges sur la conciliation travail-famille	Réalisé le 23 mars 2010.
		Dépôt d'un rapport au comité de direction.	À venir.

Résultats de l'année	La Commission a finalisé l'analyse sur les pratiques en vigueur dans d'autres organismes gouvernementaux sur l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail ainsi que du régime d'horaire variable. De plus, un forum sur la conciliation travail-famille a été mis sur pied afin que les membres échangent sur les besoins respectifs du personnel et de l'organisation.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

Action 5

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Date d'adoption de la politique.	Dépôt[1] d'une politique en septembre 2008. 1 Cette cible diffère de celle initialement publiée.	Élaboration d'une politique de prévention.	Déposé le 16 septembre 2008. Adopté le 14 octobre 2008
Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré.	Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009.	Élaboration d'un programme de prévention. Élaboration d'un plan d'action en prévention.	Adopté le 26 mars 2009. Accepté le 28 avril 2009.
État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré.	Intégration complétée en 2012.	Mesures de prévention selon le plan d'action intégré.	Mesures du plan d'action amorcées au cours de l'exercice 2009-2010.

Résultats de l'année

Pour assurer la mise en œuvre de sa politique sur la prévention adoptée en octobre 2008, la Commission a adopté un programme ainsi qu'un plan d'action en la matière. Le programme de prévention découle du cadre théorique sur la prévention adopté en 2005 et établit le cadre général et les priorités d'intervention de la Commission. Il cible cinq grandes problématiques d'application de la Loi : les normes pécuniaires ciblées, le licenciement collectif, le harcèlement psychologique, le secteur agricole et les travailleurs migrants.

Le plan d'action intégré qui découle du programme de prévention décrit pour chacune des priorités organisationnelles retenues les activités à réaliser en matière de prévention primaire, secondaire et tertiaire ainsi que les cibles et les délais de réalisation.

La Commission a amorcé la mise en œuvre des mesures du plan d'action prévues au cours de l'exercice 2009-2010.

Commission des normes du travail
Québec

C-0285 (10-06)